

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA OS  
ASSISTENTES SOCIAIS**

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL  
DEFENDIDO E APROVADO

EM: 16/02/04

  
**Teresa Kleba Lisboa**  
Chefe do Depto. de Serviço Social  
CSE/UFSC

FLORIANÓPOLIS (SC)

2003

JOYCE VALDIRA VIEIRA

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA OS  
ASSISTENTES SOCIAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção de Título de Bacharel em Serviço Social, orientado pela professora Adriana Mueller.

FLORIANÓPOLIS (SC)

2003



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

JOYCE VALDIRA VIEIRA

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA OS  
ASSISTENTES SOCIAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso julgado e aprovado pelo Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, pela Comissão Examinadora integrada pelos membros:

---

Profª Adriana Mueller  
Orientadora

---

Cristie Borges Cassettari Silveira  
Membro

---

Janaína de Azevedo da Silveira  
Membro

*“De tudo, ficaram três coisas:  
a certeza de que estamos começando,  
a certeza de que é preciso continuar,  
a certeza de que podemos ser interrompidos  
antes de terminar:  
Fazer da interrupção um caminho novo,  
Fazer da queda um passo da dança,  
Do medo uma escada,  
Do sonho uma ponte,  
Da procura um encontro.  
E assim terá valido a pena existir”*

Fernando Sabino

## AGRADECIMENTOS

Nesse momento tão especial, não poderia deixar de expressar minha gratidão a todos que, de alguma forma, me acompanharam e contribuíram para que essa caminhada fosse cumprida.

Deixo meus sinceros agradecimentos, em especial ...

- ❖ A Deus, por ter iluminado meu caminho, dando-me forças para segui-lo e também por todas as coisas boas que tem me proporcionado, os amigos queridos e a família maravilhosa;
- ❖ Aos meus pais, José Antônio e Valdira, pelo amor, carinho, educação, conforto e estímulo nas horas difíceis e, principalmente, por terem suportado as lamentações, angústias e ausências;
- ❖ Aos meus irmãos, Maikon e Tayse, que, em todos os momentos, me deram forças, seja na digitação, nos desabafos e também pela paciência que tiveram comigo no decorrer do curso;
- ❖ À minha orientadora, Profa. Adriana Muller, por ter compartilhado seus conhecimentos essenciais, fornecendo sugestões e garantindo informações preciosas para a realização deste trabalho;
- ❖ À Ondina, por sempre estar disposta e não medir esforços em nos ajudar;
- ❖ Enfim, agradeço a todos os meus amigos pelo apoio, compreensão e momentos de descontração;
- ❖ E a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para essa vitória na minha vida.

## RESUMO

VIEIRA, Joyce Valdira. **A Qualidade de Vida no Trabalho para os Assistentes Sociais**. 2003. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.

O presente trabalho tem como objetivo principal analisar como se caracteriza a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção dos Assistentes Sociais das empresas: CASAN - Companhia Catarinense de Água e Saneamento, ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, ELETROSUL - Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil, EPAGRI - Empresa Pesquisa Agropecuária Extensão Rural de Santa Catarina, SESC - Serviço Social do Comércio, SESI - Serviço Social da Indústria e Unimed Florianópolis Cooperativa Trabalho Médico Ltda. A opção pelo tema da pesquisa, Qualidade de Vida no Trabalho, justifica-se por ser essencial na vida de qualquer trabalhador e também fundamental para a sobrevivência de qualquer organização. Num primeiro momento, utilizou-se de dados secundários para a elaboração da fundamentação teórica. Em seguida, foi realizada uma pesquisa exploratória descritiva, sendo utilizado, para a coleta dos dados primários, um questionário estruturado, com perguntas abertas e fechadas. A elaboração das perguntas da pesquisa foi embasada nas oito dimensões do Modelo proposto por Walton (1973), conforme adaptações de Búrigo (1997). Finalmente, num terceiro momento, foram analisados e interpretados os dados obtidos, sendo que os resultados permitiram identificar que na visão dos assistentes sociais pesquisados há Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações em que estão inseridos e também uma constante preocupação e busca por uma melhora contínua de ambas as partes.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Assistente Social; Indicadores.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

|  |     |
|--|-----|
| Ilustração 1 – Quadro sobre a definição evolutiva da QVT na visão de Nadler & Lawler. ....                           | 64  |
| Ilustração 2 – Figura da escala das necessidades humanas.....  | 73  |
| Ilustração 3 - Quadro sobre os Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho.....                                     | 87  |
| Ilustração 4 - Quadro sobre os Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho.....                                     | 88  |
| Ilustração 5 - Quadro sobre os Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho.....                                     | 89  |
| Ilustração 6 - Quadro sobre o Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho.....   | 90  |
| Ilustração 7 - Gráfico sobre Compensação justa e adequada – como avalia o seu salário .....                          | 104 |
| Ilustração 8 - Gráfico sobre Compensação justa e adequada – equidade interna.....                                    | 105 |
| Ilustração 9 - Gráfico sobre Compensação justa e adequada – equidade externa.....                                    | 106 |
| Ilustração 10 - Gráfico sobre Condições de trabalho – carga horária.....   | 107 |
| Ilustração 11 - Gráfico sobre Condições de trabalho – distribuição da carga horária.....                             | 108 |
| Ilustração 12 - Gráfico sobre Condições de trabalho – quantidade de horas trabalhadas .....                          | 109 |
| Ilustração 13 - Gráfico sobre Condições de trabalho – jornada de trabalho.....                                       | 109 |
| Ilustração 14 - Gráfico sobre Condições de trabalho – deslocamento até o trabalho.....                               | 110 |
| Ilustração 15 - Gráfico sobre Condições de trabalho – avaliação referente à qualidade dos móveis e equipamentos..... | 111 |
| Ilustração 16 - Gráfico sobre Condições de trabalho – avaliação referente à quantidade dos equipamentos.....         | 112 |
| Ilustração 17 - Gráfico sobre Condições de trabalho – avaliação sobre o ambiente térmico .....                       | 113 |
| Ilustração 18 - Gráfico sobre Condições de trabalho – avaliação sobre barulhos externos e de equipamentos.....       | 113 |

|   |     |
|---|-----|
| Ilustração 19 - Gráfico sobre Condições de trabalho – preocupação da empresa com a saúde dos funcionários.....                          | 114 |
| Ilustração 20 - Gráfico sobre Condições de trabalho – carga de trabalho físico e mental.....  | 115 |
| Ilustração 21 - Gráfico sobre Condições de trabalho – nível de estresse de seu dia de trabalho .....                                    | 116 |
| Ilustração 22 - Gráfico sobre Uso e desenvolvimento de capacidade – liberdade de expressão com superiores e colegas.....                | 117 |
| Ilustração 23 - Gráfico sobre Uso e desenvolvimento de capacidade – realização pessoal com o trabalho feito .....                       | 118 |
| Ilustração 24 - Gráfico sobre Uso e desenvolvimento de capacidade – conhecimento pleno do trabalho .....                                | 119 |
| Ilustração 25 - Gráfico sobre Uso e desenvolvimento de capacidade – habilidades utilizadas .....  | 120 |
| Ilustração 26 - Gráfico sobre Uso e desenvolvimento de capacidade – avaliação de desempenho.....  | 121 |
| Ilustração 27 - Gráfico sobre Oportunidade de crescimento e segurança – ascensão na empresa .....                                       | 123 |
| Ilustração 28 - Gráfico sobre Oportunidade de crescimento e segurança – investimento da empresa em programas de capacitação.....        | 123 |
| Ilustração 29 - Gráfico sobre Oportunidade de crescimento e segurança – estabilidade de emprego.....                                    | 124 |
| Ilustração 30 - Gráfico sobre Integração social na organização – mesmas oportunidades de promoção, transferência, reclassificação ..... | 126 |
| Ilustração 31 - Gráfico sobre Integração social na organização – relacionamento com chefia e subordinados.....                          | 127 |



|  |     |
|--|-----|
| Ilustração 32 - Gráfico sobre Integração social na organização – integração no ambiente de trabalho .....              | 127 |
| Ilustração 33 - Gráfico sobre Constitucionalismo – respeito aos direitos trabalhistas .....                            | 129 |
| Ilustração 34 - Gráfico sobre Constitucionalismo – respeito dos colegas .....  | 130 |
| Ilustração 35 - Gráfico sobre Constitucionalismo – expressar sua opinião aos superiores ....                           | 130 |
| Ilustração 36 - Gráfico sobre Constitucionalismo – clareza das normas e rotinas.....                                   | 131 |
| Ilustração 37 - Gráfico sobre Trabalho e espaço total de vida – separação de problemas profissionais e domésticas..... | 133 |
| Ilustração 38 - Gráfico sobre Trabalho e espaço total de vida – atividade física diária .....                          | 133 |
| Ilustração 39 - Gráfico sobre Relevância social da vida no trabalho – como visualiza a empresa .....                   | 135 |
| Ilustração 40 - Gráfico sobre Relevância social da vida no trabalho – imagem da empresa..                              | 136 |
| Ilustração 41 - Gráfico sobre Relevância social da vida no trabalho – serviços prestados para a comunidade .....       | 137 |
| Ilustração 42 - Gráfico sobre Relevância social da vida no trabalho – política de RH .....                             | 137 |

## LISTA DE TABELAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabela 1 - Compensação justa e adequada - como avalia o seu salário .....                               | 104 |
| Tabela 2 - Compensação justa e adequada - equidade interna .....  | 105 |
| Tabela 3 - Compensação justa e adequada - equidade externa .....  | 106 |
| Tabela 4 – Condições de trabalho - carga horária .....  | 107 |
| Tabela 5 – Condições de trabalho - distribuição da carga horária .....                                  | 108 |
| Tabela 6 – Condições de trabalho - quantidade de horas trabalhadas .....                                | 108 |
| Tabela 7 – Condições de trabalho - jornada de trabalho .....  | 109 |
| Tabela 8 – Condições de trabalho - forma como se deslocam até o trabalho .....                          | 110 |
| Tabela 9 – Condições de trabalho – avaliação referente à qualidade dos móveis e equipamentos .....      | 111 |
| Tabela 10 – Condições de trabalho – avaliação referente à quantidade dos equipamentos ...               | 112 |
| Tabela 11 – Condições de trabalho – avaliação sobre o ambiente térmico .....                            | 112 |
| Tabela 12 – Condições de trabalho – avaliação sobre barulhos externos e equipamentos .....              | 113 |
| Tabela 13 – Condições de trabalho – preocupação da empresa com a saúde dos funcionários .....           | 114 |
| Tabela 14 – Condições de trabalho – carga de trabalho físico e mental .....                             | 115 |
| Tabela 15 – Condições de trabalho – nível de estresse de seu dia de trabalho .....                      | 115 |
| Tabela 16 – Uso e desenvolvimento de capacidade – liberdade de expressão com superiores e colegas ..... | 117 |
| Tabela 17 – Uso e desenvolvimento de capacidade – realização pessoal com o trabalho feito .....         | 118 |
| Tabela 18 – Uso e desenvolvimento de capacidade – conhecimento pleno do trabalho .....                  | 119 |
| Tabela 19 – Uso e desenvolvimento de capacidade – habilidades utilizadas .....                          | 119 |



|  |     |
|--|-----|
| Tabela 20 – Uso e desenvolvimento de capacidade – avaliação de desempenho .....                                      | 120 |
| Tabela 21 – Oportunidade de crescimento e segurança – ascensão na empresa.....                                       | 122 |
| Tabela 22 – Oportunidade de crescimento e segurança – investimento da empresa em programas de capacitação .....      | 123 |
| Tabela 23 – Oportunidade de crescimento e segurança – estabilidade de emprego .....                                  | 124 |
| Tabela 24 – Integração social na organização – mesmas oportunidades de promoção, transferência, reclassificação..... | 126 |
| Tabela 25 – Integração social na organização – relacionamento com chefia e subordinados                              | 126 |
| Tabela 26 – Integração social na organização – integração no ambiente de trabalho.....                               | 127 |
| Tabela 27 – Constitucionalismo – respeito aos direitos trabalhistas.....   | 129 |
| Tabela 28 – Constitucionalismo – respeito dos colegas .....  | 129 |
| Tabela 29 – Constitucionalismo – expressar sua opinião aos superiores .....  | 130 |
| Tabela 30 – Constitucionalismo – clareza das normas e rotinas.....   | 131 |
| Tabela 31 – Trabalho e espaço total de vida – separação de problemas profissionais e domésticas.....                 | 132 |
| Tabela 32 – Trabalho e espaço total de vida – atividade física diária .....  | 133 |
| Tabela 33 – Relevância social da vida no trabalho – como visualiza a empresa.....                                    | 135 |
| Tabela 34 – Relevância social da vida no trabalho – imagem da empresa.....   | 136 |
| Tabela 35 – Relevância social da vida no trabalho – serviços prestados para a comunidade                             | 136 |
| Tabela 36 – Relevância social da vida no trabalho – política de RH.....  | 137 |

## LISTA DE SIGLAS

ABAS - Associação Brasileira de Assistentes Sociais

ABESS - Associação Brasileira de Escolas de Serviço Social

ASSESC – Associação de Ensino de Santa Catarina

CBCISS - Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviço Social

CEAS - Centro de Estudos e Ações Sociais

CISS - Conferência Internacional de Serviço Social

COS – Charity Organization Societies (Sociedade de Organização da Caridade).

FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

INPS - Instituto Nacional de Previdência Social

LBA - Legião Brasileira de Assistência

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

LOPS - Lei Orgânica da Previdência Social

MPAS - Ministério da Previdência e Assistência Social

ONU - Organização das Nações Unidas

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SESC – Serviço Social do Comércio

SESI – Serviço Social da Indústria

UCISS - União Católica Internacional de Serviço Social

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

## SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>RESUMO .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>LISTA DE ILUSTRAÇÕES.....</b>                           | <b>6</b>  |
| <b>LISTA DE TABELAS .....</b>                              | <b>9</b>  |
| <b>LISTA DE SIGLAS .....</b>                               | <b>11</b> |
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>                                  | <b>15</b> |
| 1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA.....                              | 15        |
| 1.2 JUSTIFICATIVA .....                                    | 18        |
| 1.3 PROBLEMA DE PESQUISA.....                              | 19        |
| 1.4 OBJETIVOS .....  | 21        |
| 1.4.1 Geral .....  | 21        |
| 1.4.2 Específicos.....                                     | 22        |
| 1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO .....                            | 22        |
| <b>2 A CONSTRUÇÃO HISTÓRICA DO SERVIÇO SOCIAL.....</b>     | <b>24</b> |
| 2.1 O SERVIÇO SOCIAL NO MUNDO .....                        | 24        |
| 2.2 O SERVIÇO SOCIAL NA AMÉRICA LATINA.....                | 33        |
| 2.3 O SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL .....                       | 37        |
| <b>3 O TRABALHO E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....</b> | <b>47</b> |
| 3.1 O TRABALHO E SUA ORIGEM.....                           | 47        |
| 3.1.1 A origem e o significado da palavra trabalho.....    | 47        |
| 3.1.2 Panorama do trabalho.....                            | 56        |



|   |            |
|---|------------|
| 3.2 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QVT .....                                      | 59         |
| 3.2.1 Conceituação .....  | 65         |
| 3.2.2 Modelos determinantes de qualidade de vida no trabalho - QVT..... | 71         |
| 3.2.2.1 Modelo Abraham Maslow (1954) e Herzberg (1968) .....            | 72         |
| 3.2.2.2 Taylorismo e Fordismo .....                                     | 75         |
| 3.2.2.3 Elton Mayo.....   | 76         |
| 3.2.2.4 A teoria dos fatores higiênicos – os dois fatores.....          | 77         |
| 3.2.2.5 A teoria X-Y .....  | 80         |
| 3.2.2.6 Modelo de Walton (1973) .....                                   | 82         |
| 3.2.2.7 Modelo Belanger (1973).....                                     | 87         |
| 3.2.2.8 Modelo de Hackman e Oldham (1975) .....                         | 88         |
| 3.2.2.9 Modelo Westley (1979) .....                                     | 89         |
| 3.2.2.10 Modelo Werther e Davis (1983) .....                            | 90         |
| <b>4 METODOLOGIA DA PESQUISA .....</b>                                  | <b>93</b>  |
| 4.1 TIPO DE PESQUISA .....  | 93         |
| 4.2 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS .....                                   | 96         |
| 4.3 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....  | 98         |
| 4.3.1 População.....  | 98         |
| 4.3.2 Amostra .....   | 99         |
| 4.4 PROCEDIMENTOS E OPERACIONALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS .....          | 100        |
| 4.5 ANÁLISE DOS DADOS .....   | 101        |
| <b>5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS .....</b>                         | <b>102</b> |
| 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA QVT PARA OS ASSISTENTES SOCIAIS .....             | 103        |
| 5.1.1 Compensação Justa e Adequada .....                                | 104        |
| 5.1.2 Condições de Trabalho.....  | 107        |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 5.1.3 | Uso e desenvolvimento de capacidade .....          | 117 |
| 5.1.4 | Oportunidade de crescimento e segurança.....       | 122 |
| 5.1.5 | Integração social na organização .....             | 125 |
| 5.1.6 | Constitucionalismo .....                           | 128 |
| 5.1.7 | Trabalho e espaço total de vida .....              | 132 |
| 5.1.8 | Relevância social da vida no trabalho .....        | 134 |
| 5.1.9 | Significado de qualidade de vida no trabalho ..... | 138 |
| 6     | CONSIDERAÇÕES FINAIS.....                          | 145 |
|       | REFERÊNCIAS .....                                  | 148 |
|       | APÊNDICE .....                                     | 151 |

## 1 INTRODUÇÃO

Este capítulo insere o leitor no contexto do trabalho, momento em que são apresentados o tema, a justificativa, o problema de pesquisa, os objetivos estabelecidos para o desenvolvimento do estudo e a estrutura do trabalho.

### 1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA

As mudanças pelas quais a humanidade vem passando em todas as esferas da vida econômica, cultural, social e política são rápidas e profundas, talvez como nunca na sua história. A Revolução Industrial foi um dos marcos que produziu grandes impactos sobre as condições de vida, neste século, com a organização da classe trabalhadora e a sua participação política, incorporando novas concepções de trabalho, bem como o aumento de tamanho e de complexidade das organizações que contribuíram para a desumanização, alienação, apatia e insatisfação por parte dos trabalhadores no trabalho.

No decorrer da história, o trabalho foi tido como local de sofrimento, angústia, e castigo para as pessoas. Com isso, o trabalho se tornava penoso, pois as pessoas trabalhavam insatisfeitas e desmotivadas.

A Ciência Administrativa tem se preocupado em compreender a vida humana em sua forma organizada, pois procura conhecer as formas pelas quais o homem garante a sua sobrevivência e como ele se relaciona com o trabalho.

Em decorrência das mudanças históricas, modificaram-se as formas e a relação homem x trabalho, sendo que o trabalho é a atividade fundamental para o desenvolvimento do ser humano e é através do trabalho que o homem se transforma e transforma a sociedade.



Pelos motivos apresentados, o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem sendo foco de vários estudos que se preocupam com a concepção e o papel social do trabalho no desenvolvimento do homem. Em países como Canadá, Estados Unidos, França e Suécia, é objeto de estudos acadêmicos e pesquisas. No Brasil, o interesse pelo tema aparece a partir do final da década de 80, podendo ser considerado recente. Várias pesquisas sobre a QVT nas organizações brasileiras vêm sendo desenvolvidas por estudiosos diversos, principalmente oriundos de Minas Gerais e Rio Grande do Sul, destacando-se a Universidade Federal de Minas Gerais e da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Em Minas Gerais destaca-se o trabalho de Siqueira e Coleta (1989) com o objetivo de levantar os fatores de QVT nas empresas industriais e comerciais do estado citado. Porém, Vieira (1993) destaca-se no Rio Grande do Sul investigando a QVT dos enfermeiros de um hospital da referida região. Em Santa Catarina merece destaque Búrigo (1997) pesquisando a QVT na Universidade Federal de Santa Catarina e Vieira (1996) seguindo o mesmo caminho no mundo fabril.

A QVT surge como resultado dos esforços para humanizar o ambiente de trabalho e para atenuar os conflitos existentes nas relações indivíduo/trabalho. Ao mesmo tempo em que proporciona o bem-estar e a satisfação do trabalhador, possibilita um incremento de produtividade e de qualidade nos produtos e serviços, assim como uma melhoria no desempenho do trabalhador. Paralelamente à busca de melhores resultados, as empresas devem criar ambientes onde as pessoas se sintam felizes, satisfeitas e motivadas, pois o empregado motivado é mais produtivo que o empregado desmotivado.

E, para tanto, é preciso saber ouvir o trabalhador e conhecer suas necessidades, aptidões e limitações. Somente desta forma torna-se possível investir no seu potencial e, conseqüentemente, poder lhe dar melhores condições e QVT. Como alternativa para uma melhor QVT, algumas empresas vêm adotando atividades, tais como: físicas, hora de repouso, café ou chá em grupo, todas no horário de expediente, e com o intuito de promover a



integração entre os trabalhadores. Esse tipo de iniciativa é muito valiosa; contudo, é preciso que o trabalhador se sinta integrado e aceito pelo grupo no ambiente de trabalho, pois se este não se sentir coeso com a estrutura, ele vai primeiro cuidar de seus interesses particulares e, se sobrar tempo, irá trabalhar em favor da organização. Cabe lembrar que, para uma melhor QVT, um dos fatores preponderantes é a harmonia entre a vida pessoal e profissional.

Bom Sucesso (1998) afirma que as organizações começam a desenvolver programas de conscientização e apoio visando encontrar um equilíbrio entre trabalho e melhoria da qualidade de vida, alertando que as dificuldades emocionais, decorrentes da vida pessoal, podem interferir no desempenho do trabalhador.

Assim, a QVT passou a ser um meio para alcançar o engrandecimento do ambiente de trabalho e obtenção de maior produtividade e qualidade de seus resultados. No mundo corporativo, existe quase um consenso quando o assunto em pauta é a conquista de bons resultados. Hoje, algumas empresas já admitem que é preciso oferecer algo a mais do que uma remuneração atraente para deixar os empregados motivados. É fato que a preocupação com o bolso deve ser lembrada, mas há organizações que somam bons salários a atividades que visam à melhoria da qualidade de vida dos funcionários.

Para Nadler e Lawler (1983 *apud* RODRIGUES, 1994, p.75) “Qualidade de vida no trabalho é a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo”.

Em decorrência do exposto, a QVT é o tema deste trabalho, que tem os Assistentes Sociais das empresas: CASAN - Companhia Catarinense de Água e Saneamento, ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, ELETROSUL - Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil, EPAGRI - Empresa Pesquisa Agropecuária Extensão Rural de Santa Catarina, SESC - Serviço Social do Comércio, SESI - Serviço Social da Indústria e Unimed Florianópolis Cooperativa Trabalho Médico Ltda. como objetos de estudo.



## 1.2 JUSTIFICATIVA

A instabilidade ocorrida no final da década de 70, com a crise do petróleo fez com que as indústrias européias e americanas entrassem em processo de estagnação, e, como consequência, deflagrou-se o declínio dos sistemas de produção taylorista e fordista, que não respondiam mais às exigências do mercado e que se caracterizavam pela separação do trabalho intelectual e manual, controle de tempo e movimento, produção em série, etc. Assim, as mudanças sócio-culturais e econômicas têm levado ao desaparecimento destes modelos, fazendo com que surgisse o modelo japonês de produção e gestão, denominado de toyotista ou produção flexível, desenvolvido pelo engenheiro Eiji Toyoda, por volta de 1950, tendo a ocidentalização das técnicas pelos americanos e europeus na década de 70. Este modelo tem como características a horizontalização da produção, a terceirização do trabalho, a gestão participativa, o trabalho em equipe, a flexibilidade da jornada de trabalho, o número pequeno de trabalhadores estáveis, entre outras. Sandri (1994, *apud* VIEIRA, 1996) explica que, conforme estudiosos do modelo japonês, inovações continuaram a ser geradas e aperfeiçoadas pelo referido modelo, sendo que, na área organizacional, apresentou-se os círculos de controle de qualidade, controle estatístico de processo, gestão participativa e controle da qualidade total; no setor técnico, o sistema de flexibilidade, a troca rápida de ferramenta, a robotização e a automação.

Conforme o exposto, cabe lembrar que a economia global mudou, as empresas mudaram e, conseqüentemente, o emprego também. Por consequência, o conceito de segurança profissional muda na mesma velocidade com que as empresas se modernizam, redefinindo os processos de produção e o perfil dos profissionais para conduzi-los.

As pessoas em fase produtiva ocupam cerca de um terço do seu tempo com o trabalho. Muitas vezes esse tempo pode ser maior do que o tempo despendido com o lazer ou

com o descanso. O trabalho ocupa, hoje em dia, um espaço muito importante na vida de todos, pois grande parte da vida as pessoas passam dentro das organizações.

Ressalta-se que as organizações se constroem ou se destroem por meio das pessoas que nelas trabalham. Assim, para Vianna (1998, p.203):

[...] não há empresas estrategicamente vencedoras se não existem pessoas estrategicamente vencedoras. Não há empresa feliz sem pessoas felizes. Não há empresa motivada sem pessoas motivadas. E em consequência: não há qualidade na organização sem qualidade de vida das pessoas.

Portanto, sabendo que as organizações são formadas por indivíduos com características psicológicas, sociais e econômicas diferenciadas e que a qualidade de vida do ambiente e das relações de trabalho influenciam no desempenho dos trabalhadores, pretende-se com este trabalho verificar o entendimento do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT para os Assistentes Sociais das empresas CASAN - Companhia Catarinense de Água e Saneamento, ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, ELETROSUL - Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil, EPAGRI - Empresa Pesquisa Agropecuária Extensão Rural de Santa Catarina, SESC - Serviço Social do Comércio, SESI - Serviço Social da Indústria e Unimed Florianópolis Cooperativa Trabalho Médico Ltda., pois o tema tanto comentado é desejado por todos os trabalhadores, já que são esses os profissionais que estão em contato direto com todos os empregados, e que sabem o que cada um vivencia, tanto dentro como fora da instituição, ouvem suas reclamações, angústias, lamentações e, como não se pode esquecer, os elogios.

### 1.3 PROBLEMA DE PESQUISA

Como já relatado anteriormente, passa-se grande parte do tempo no trabalho. A saber, quanto mais tempo o indivíduo permanece no seu local de trabalho mais ele será



valorizado e reconhecido por todos. Isto porque, com o passar dos anos, o trabalho ganhou relevante valor para a sociedade. Além disso, criou-se uma cultura de que, para serem felizes e realizadas, as pessoas devem começar a trabalhar cedo, estabelecer vínculos com o trabalho, com o intuito de constituir uma brilhante carreira até o momento da aposentadoria.

Todavia, sabe-se que o cenário mudou em função das inúmeras transformações ocorridas no mercado de trabalho. Hoje, tanto o empregado como o empregador precisam ser mais flexíveis e adequarem-se ao momento histórico.

Assim, a preocupação com a satisfação do trabalhador vem ganhando destaque e sendo tema de inúmeros estudos. Para Fernandes (1996, p.13), “Não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho”.

Cabe também lembrar que as empresas estão à luta pela sobrevivência em decorrência da competitividade acirrada de um mercado global. Competitividade esta que, para ser alcançada, é necessário que as organizações se certifiquem de seu grau de produtividade, diretamente ligado à qualidade de seus produtos e serviços oferecidos e também a repensar sua estrutura organizacional. Com isso, muitas destas transformações não alcançam os resultados esperados, porque deixam em segundo plano um fator fundamental: o ser humano. Em contrapartida, há empresas hoje que dão atenção especial aos seus funcionários, pois reconhecem a importância de destacar o capital humano como impulsionador do desempenho organizacional, já que são as pessoas que desenvolvem os projetos das empresas por meio do atendimento de suas necessidades. Para Fernandes (1996), desenvolvendo-as e maximizando suas potencialidades, é que a empresa conseguirá se desenvolver e atingir suas metas.

Diante desta preocupação, pode-se afirmar que as empresas solicitam a contribuição do profissional de Serviço Social por entenderem que este é um elemento capacitado para

atuar nos setores de Recursos Humanos, desenvolvendo atividades de caráter educativo junto aos empregados, mediante a prestação de serviços sociais.

O assistente social exerce um importante papel nas instituições em que atua, e, para reforçar, destaca-se as palavras de Yamamoto (1998, p.47):

A empresa tem no Assistente Social um dos técnicos privilegiados para exercer o papel de mediador entre a indústria e a vida privada do operário. Este se efetiva através da discussão de suas relações e dificuldades cotidianas e do conhecimento das condições de sua vida doméstica, verificadas *in loco* por meio de visitas domiciliares. O profissional não só invade o cotidiano do trabalhador, mas propõe e realiza programas que procuram cooptar algumas de suas esferas, trazendo-as para dentro da fábrica, através da realização de atividades de lazer, esportivas, culturais, de confraternização da família operária, concursos, etc.

Diante do exposto, o trabalho a ser apresentado foi desenvolvido a partir do seguinte questionamento: “Como se caracteriza a QVT para os Assistentes Sociais das empresas CASAN - Companhia Catarinense de Água e Saneamento, ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, ELETROSUL - Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil, EPAGRI - Empresa Pesquisa Agropecuária Extensão Rural de Santa Catarina, SESC - Serviço Social do Comércio, SESI - Serviço Social da Indústria e Unimed Florianópolis Cooperativa Trabalho Médico Ltda., na percepção destes profissionais?”. E, a fim de melhor direcionar as atividades referentes ao presente trabalho, definiu-se os objetivos, geral e específicos, conforme a seguir elencados.

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 Geral

Verificar o entendimento do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para os Assistentes Sociais das empresas CASAN - Companhia Catarinense de Água e



Saneamento, ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, ELETROSUL - Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil, EPAGRI - Empresa Pesquisa Agropecuária Extensão Rural de Santa Catarina, SESC - Serviço Social do Comércio, SESI - Serviço Social da Indústria e Unimed Florianópolis Cooperativa Trabalho Médico Ltda.

#### 1.4.2 Específicos

- Identificar e descrever o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT para os Assistentes Sociais pesquisados;
- Diagnosticar, a partir dos depoimentos dos Assistentes Sociais, quais as ações que a empresa na qual estão inseridos vem realizando com o intuito de obter QVT;
- Sugerir, a partir dos depoimentos dos Assistentes Sociais, o que a empresa pode fazer para melhorar a QVT.

### 1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso aborda a temática Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, e está estruturado em seis capítulos.

No primeiro capítulo são tratadas as questões referentes ao tema estudado, com intenção de inserir o leitor no contexto do trabalho, apresentando a Justificativa, o Problema de Pesquisa, os Objetivos e a Estrutura do trabalho.

No segundo capítulo buscou-se um breve resgate histórico do Serviço Social, dividindo-o em: O serviço social no Mundo, na América Latina e finalmente no Brasil.

Um levantamento bibliográfico foi realizado para elaboração do terceiro capítulo, abordando os temas Trabalho, dividindo-o em: Origem e evolução da palavra trabalho e

Panorama do Trabalho; e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), dividindo-se em: Evolução, Conceituação e os Modelos Determinantes de QVT, na concepção de alguns autores clássicos.

Num outro momento, no capítulo 4, apresenta-se a metodologia aplicada na pesquisa, subdividindo-se em: tipo de pesquisa, técnica de coleta dos dados, população e amostra, procedimento operacional da coleta de dados e, finalmente, a análise dos dados.

Dando sequência, o quinto capítulo apresenta o resultado da pesquisa realizada com os Assistentes Sociais, abordando as oito dimensões do modelo proposto por Walton (1973).

E, para finalizar, expõem-se as considerações finais do trabalho, seguidas das Referências Bibliográficas e do Apêndice.

## 2 A CONSTRUÇÃO HISTÓRICA DO SERVIÇO SOCIAL

O capítulo que se inicia abrange questões relativas à construção histórica do Serviço Social, descrevendo primeiramente sobre o serviço social no Mundo, em seguida na América Latina e finalmente no Brasil.

Sendo praticamente impossível elaborar uma análise de todas as vertentes históricas referentes ao serviço social, pretende-se apresentar, pelo menos, elementos para uma breve compreensão.

### 2.1 O SERVIÇO SOCIAL NO MUNDO

O Serviço Social no mundo foi reconhecido com este nome somente no século XX, mas cabe lembrar que o ato de ajudar, prevenir distorções sociais, buscar atenuar as diferenças, existem desde que o homem surgiu na terra. Ajudar os outros é algo normal. Os homens ajudavam-se de maneiras diferentes no decorrer do século. Por meio de registros literários, pode-se afirmar que as mudanças que aconteceram na estrutura da ajuda prestada foram lentas até o Renascimento; todavia, foram mais nítidas as mudanças dessa época até o século XIX.

Quando se fala do profissional de serviço social, ainda hoje muitas pessoas correlacionam este profissional com a figura feminina e com a pobreza, só que foram as ricas damas de caridade que se preocuparam inicialmente com as questões sociais, uma vez que aos ricos cabia a tarefa de “ajudar” e de praticar o bem. Essa “ajuda”, ou melhor, essa assistência prestada era realizada sem qualquer embasamento teórico por parte dos praticantes, prevalecendo apenas o cunho religioso.



Assim, na história da humanidade, diferentes formas de assistência social foram desenvolvidas, até chegar ao que hoje se conhece, ou seja, uma profissão reconhecida e regulamentada por lei.

Na Antigüidade, pode-se dizer que não haviam pobres, pois a pobreza era o estado daqueles que não detinham meios para sobreviver, como os velhos, os doentes ou aqueles que não tinham uma pessoa ou família para sustentá-los, como as viúvas e os órfãos. Dessa forma, a assistência social a estas pessoas era responsabilidade da família, clã ou tribo, que os tratavam conforme seus costumes.

O sistema socioeconômico (nômade, semi-sedentário ou sedentário) era baseado na pecuária e agricultura de subsistência, fornecendo trabalho a todos. A miséria só aparecia em tempos de crises econômicas em consequência das guerras, invasões ou catástrofes. A miséria e as enfermidades eram consideradas castigo dos deuses devido a falta de cuidados do indivíduo ou de seus pais. Cabia ao sacerdote apenas curar ou aliviar os males físicos. Assim, pode-se afirmar que os templos eram considerados hospitais e estabelecimento de arrecadação de esmolas.

Segundo Balbina (1980), o Império Romano, talvez, foi o único governo que estabeleceu um plano sistemático de distribuição de esmola. As famílias aristocratas seguiram o mesmo exemplo do imperador, desse modo os pobres e desempregados conseguiam comida e espetáculo.

A grande maioria dos governos não intervinha na ajuda aos necessitados, a não ser no caso de calamidade pública. Nessa época, não se tinha a caridade como virtude, ela só se destaca a partir de 313 d.C. com a expansão da igreja católica.

Já na Idade Média, que compreende o período entre os séculos V ao XV, a economia era rural e artesanal, a pobreza e a miséria são consideradas naturais e não mais vistas como castigo dos deuses, e sim consequência das circunstâncias. Nessa época, a família tinha a



responsabilidade de cuidar de seus parentes e serviçais. Porém, os sacerdotes deveriam praticar a filantropia e a igreja deveria administrar as obras de caridade. Em contrapartida, algumas instituições especializadas começaram a surgir, tais como: hospitais, leprosários, orfanatos, escolas e congregações religiosas, prestando auxílio material, assistência hospitalar e visitas.

Em virtude do exposto, o Estado se exime das responsabilidades sociais. Como não caberia ao homem intervir, a procura pelos sacerdotes é tanta que, para atender à demanda, a igreja criou os diáconos, competindo a estes recolher e distribuir auxílios. Mais tarde criam-se as diaconisas, que deviam ser viúvas, piedosas, e modestas, com a função de realizar visitas aos enfermos e prestar socorros.

Durante toda a Idade Média, a igreja administrou as obras de caridade. Ela ganha tanto destaque na área da assistência, que nos séculos XIII e XIV surgem as Congregações Religiosas dedicadas à assistência social, visitas domiciliares, etc. Os governantes (reis e imperadores), dessa época, tinham somente como função a defesa do território e manutenção da ordem interna. “[...] a igreja foi a mais poderosa instituição feudal, e o clero detinha não apenas o poder espiritual, mas também o material” (VICENTINO; DORIGO, 2002, p.123).

No decorrer do século XIV, o sistema feudal encontra os limites máximos de sua expansão e a crise que então se abateu sobre a Europa pode ser explicada a partir de um conjunto de fatores cujo resultado, em longo prazo, implicou na superação do feudalismo e na criação do capitalismo. É nessa época que o sistema feudal se enfraquece e os homens deslocam-se para as cidades, havendo uma desarticulação agrária e a vinda destes para os grandes centros, tendo como consequência o aumento dos problemas sociais.

Pode-se afirmar, todavia, que o sistema capitalista alterou as relações Estado/Sociedade civil, instituindo uma nova forma de intervenção na área assistencial. Nessa



fase, a caridade, que deveria ser vista como ato de amor ao próximo, passa a ser uma prática de dominação. Essa nova fase da assistência social se caracteriza na Idade Moderna.

Ademais, conforme Balbina (1980) é com a aurora dos tempos modernos, no final do século XV, que se dá o desenvolvimento da ciência, bem como a intensificação do comércio devido à descoberta de novos continentes e as rotas de comunicação com outros países; as técnicas artesanais se aperfeiçoam e surgem pequenas indústrias familiares. Segundo Vicentino (2000), a Idade Moderna foi um período de transição, reforçando a importância do comércio e da capitalização, sendo a base sobre a qual se desenvolveria o sistema capitalista.

Vicentino (2000) também esclarece, que nesse período, rompeu a Revolução Comercial, que pode ser definida como o conjunto de mudanças que se operam na economia mundial entre os séculos XV e XVII, o qual consolida, de forma definitiva, os alicerces do mundo capitalista.

Com a Reforma Protestante, a qual teve início no século XVI, que se caracterizou por ser um movimento religioso liderado pelo monge alemão Martinho Lutero, provocou a separação do clero e Estado, desestruturando as obras de caridade e acabando com a hegemonia política e espiritual da Igreja Católica. “A Reforma provocou, contudo, a anarquia e a desorganização da assistência com conseqüente desestruturação das obras de caridade [...]” (OLIVEIRA, 1996, p.92).

A idéia de ajudar ao próximo não se enquadra mais como ato de caridade, mas sim um dever natural de solidariedade. A pobreza passa a ser entendida como uma consequência das condições sociais, cabendo à sociedade ajudar as pessoas que se encontravam nesse estado. Entretanto, os senhores são obrigados a dar esmolas sem distinção. Já para as senhoras, ficou a incumbência de realizar visitas, levar ajuda material com prioridade aos velhos, viúvas, doentes e órfãos. Aos desempregados era dada a oportunidade para estes



encontrarem um novo trabalho. Já as mães solteiras, os viciados, os ladrões e os que não queriam trabalhar eram considerados criminosos. Este tipo de discriminação se estende até o começo do século XX, quando surge uma nova concepção de caridade, como descreve Balbina (1980, p. 33):

Até então a caridade representava um meio de santificação para aqueles que a praticava. Sobre a influência de alguns escritores, entre eles Jean Jacques Rousseau, nasce a filantropia, ou seja, a caridade secularizada, separada muitas vezes da idéia religiosa, e considerando o auxílio ao outro como um dever de solidariedade natural.

Os bens das grandes ordens religiosas e das igrejas foram confiscados pelo governo nos países como Alemanha, Suíça e Inglaterra conquistados pela Reforma Protestante. Como consequência, instaurou-se a desordem no campo da assistência. Mais tarde, o que até então foi praticado pelas igrejas, agora passa a ter uma conotação de serviço público oferecido pelo governo.

Com este novo contexto, era necessária uma sistematização para os princípios e regras que a igreja e o Estado haviam ditado. Esta sistematização pode-se encontrar nas obras de vários autores, destacando-se:

➤ Juan Luis Vives (1492-1540), pedagogo e humanista, filho de família judia, nasceu em Valência na Espanha, a 6 de março de 1492 e faleceu em Bruges, província de Vlaanderen, Bélgica, a 6 de maio de 1540. Pesquisou as necessidades de seus habitantes e as possíveis causas da miséria. Em 1526, publicou um livro “Da assistência aos pobres”, em que fundamenta filosoficamente a ajuda aos necessitados. Este livro teve uma boa repercussão na Europa. Vives enfatizava que o governo deveria assumir a administração da assistência aos pobres, recebendo, por isso, graves críticas da igreja.

➤ São Vicente de Paulo (1581-1660), nasceu na aldeia de Pooy, perto da cidade de Dax, sul da França. Seus pais eram agricultores e muito religiosos. Junto com Luísa de Marillac, organiza a entidade Damas de Caridade, em 1617, integrada por mulheres



pertencentes a famílias aristocráticas. Ambos criaram instituições, onde as crianças abandonadas recebiam cuidados físicos, materiais e morais, e mais tarde albergues para as famílias sem lar, escolas de arte, etc. No entanto, no ano de 1633, São Vicente de Paulo e Luísa de Marillac recrutaram moças camponesas para dedicarem-se ao serviço dos pobres. Conforme exposto por Balbina (1980), tal iniciativa causou espanto na sociedade, pois até então não havia uma congregação feminina que não fosse enclausurada.

No século XVI, com o agravamento da questão social, o Estado passou a fazer suas primeiras intervenções revestidas de caráter assistencialista e repressivo; por outro lado, estimulou as medidas de reorganização da assistência.

Destarte, para Oliveira (1989) se até a Revolução Francesa, a assistência era ocasional, sendo as instituições caritativas privadas e religiosas e as autoridades laicas incapazes de lidar com a pobreza de forma efetiva, passa a predominar, a partir da Revolução, a opinião de que o auxílio aos necessitados era uma obrigação da sociedade a ser cumprida pelo Estado.

No século XVII, o número de mendigos cresce e neste momento cada cidade cria sua forma de ajudar o pobre. No ano de 1522, em Nuremberg, se tem “Pão aos pobres”; na França, em 1534, organiza-se a *Aumône Générale*. São várias as entidades criadas neste período para ajudar aos necessitados, merecendo destaque a *Poor's Law*, de 1601, da Rainha Elizabeth I.

A Idade Contemporânea, a qual vai do século XVIII ao XX, é marcada pela Revolução Industrial a partir da segunda metade do século XVIII. E o contexto do século XIX é bem diferente do anterior devido justamente à industrialização. A mão-de-obra não é mais exclusivamente formada por homens, utilizando-se, também, da mão-de-obra feminina e infantil, que, com os problemas na área rural e artesanal, deslocam-se para as cidades, resultando um crescimento desordenado. Surge, então, uma nova classe de pobres: os



assalariados. “Concentração populacional, promiscuidade e péssimas condições de moradia passaram a compor, em consequência, o perfil social do novo mundo industrial” (OLIVEIRA, 1996, p.99). Em suma, no que se refere à organização da assistência, o século XIX foi marcado tanto por iniciativas de ordem pública como privadas.

Pode-se inclusive afirmar que em todos os países existiam obras privadas de assistência aos necessitados, porém, de forma desorganizada, ocasionando assistência dúplice e abusos. Com o poder público controlando os assuntos referentes à caridade e assistência, a burguesia se torna contrária ao exposto, pois os bens destinados aos pobres poderiam parar em mãos erradas, criando-se, então, as COS – *Charity Organization Societies* (Sociedade de Organização da Caridade). Este tipo de sociedade espalha-se pelo mundo, como consta nos registros literários em 1869, em Londres, e, em 1877, nos Estados Unidos, com o objetivo de formar pessoas para realizar as tarefas de assistentes sociais e colocar em pauta a institucionalização do serviço social. As COS contavam com alunos das escolas de ciência sociais, os quais eram remunerados, para realizar cadastro das famílias, bem como quem e quanto deveriam receber. A família selecionada recebia a visita de um voluntário que tinha a função de “[...] promover uma compreensão mútua entre ricos e pobres, prevenindo assim os conflitos entre as classes sociais” (BALBINA, 1980, p.43).

Conforme Balbina (1980), foi no congresso da COS - *Charity Organization Societies* (Sociedade de Organização da Caridade), em 1897, que resultou a primeira Escola de Serviço Social, vinculada à Universidade da Columbia – Nova York.

O serviço social, ao lado de outras profissões que surgiram no final do século XIX, como orientadores e educadores especializados, buscou, em suas origens, mais a compreensão do que a sanção jurídica, através da substituição da consciência da caridade, pela busca de técnicas eficazes (DONZELOT, *apud* OLIVEIRA, 1996, p. 104).

Outra escola a se destacar, conforme registros literários, foi a Escola de Serviço Social da cidade de Amsterdã, fundada em 1899. Assim, com o passar dos anos as



explicações religiosas foram sendo substituídas pelas científicas. Em 1908, fundou-se a primeira escola de Serviço Social na Inglaterra, mas ainda sem esta denominação, porém já incorporada à Universidade de Bermingham. Logo em seguida, foram fundadas mais duas escolas em Paris, uma em 1911, de orientação católica, e outra em 1913, de orientação protestante. Ao final da Segunda Guerra Mundial encontravam-se em funcionamento cerca de duzentas escolas distribuídas pela Europa, EUA e América Latina.

Os governos reconhecem e regularizam a profissão, havendo diferenciação na modalidade de reconhecimento, obtenção de diplomas e representação profissional de uma nação para outra. Cabe lembrar que a legislação social também difere entre os países, devido à política social adotada pelo governo, sendo que, segundo Balbina (1980) nos países escandinavos, não havia diferenciação entre as classes e a assistência era comum a todos. O governo procurava o bem-estar geral, era o *Welfare state*, ou governo de bem-estar.

O serviço social trilha caminhos diferentes em cada país. As damas de caridade ajudavam os pobres e, conseqüentemente, toda a família, surgindo, assim, o trabalho com famílias e “menores” em meados do século XIX.

Cumprе esclarecer que a assistência social estava sendo direcionada por instituições particulares, especificamente as religiosas, pois o poder público pouco se interessava pelas questões sociais.

Por outro lado, devido ao rápido crescimento urbano e industrial, a sociedade capitalista estava passando por graves crises. E em virtude desses acontecimentos, no início do século XX, Mary Richmond, assistente social norte-americana, começa a escrever sobre o serviço social e como ele deveria ser exercido. Ela secularizou a profissão e percebeu que era necessário dar bases técnicas à prática. Foi com Mary Richmond que se estabeleceu pela primeira vez uma proposta científica em serviço social, com o livro “Caso Social Individual”, publicado em 1917, sendo que nesta época já se remunerava os assistentes sociais. Ela foi



pioneira em tratar indivíduos isoladamente a exemplo de sua prática de serviço social de casos. Algum tempo depois, aparece um segundo tipo de serviço social, o de grupo, que teve Gisella Konopka, assistente social norte-americana, em 1935, autora de um grande clássico do serviço social de grupo. Logo nasce o terceiro tipo, o serviço social de comunidade. Enfatizando o coletivo e a comunidade, destaca-se Jane Addams, que liderou a implantação dos *Settlement Houses* (Centros Comunitários).

Até o século XIX, a igreja, o Estado e a família foram os que mais influências tiveram sobre a noção de ajuda. Já no século XX aparecem as entidades internacionais, e são três as que desempenham um papel de suma importância para o Serviço Social.

A primeira a se destacar é a União Católica Internacional de Serviço Social (UCISS), fundada em 1922 por Marie Bears, com sede em Bruxelas/Bélgica. Conforme Balbina (1980, p.51), “[...] sua finalidade consiste em levar aos trabalhos do Serviço Social a contribuição da doutrina católica e do humanismo cristão”. É de se observar que o primeiro congresso internacional de Serviço Social surge por iniciativa da UCISS, em 1925, em Milão, na Itália.

A segunda é a Conferência Internacional de Serviço Social (CISS), a qual promoveu vários encontros, destacando-se a primeira reunião no ano de 1928, em Paris, por iniciativa de René Sand; já a segunda foi realizada em 1930, em Toronto/Canadá; é nesta cidade que se instituiu oficialmente a “Conferência Internacional de Serviço Social como entidade permanente destinada a proporcionar a todos os países um fórum para o debate dos problemas de bem-estar social” (BALBINA, 1980, p.54).

A terceira instituição é a Organização das Nações Unidas (ONU), fundada em 1946, após uma reunião internacional de governos que, ao elaborar uma Carta dos Direitos do Homem, não podia desinteressar-se pelo bem-estar das pessoas. Funda-se, assim, a Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), a Organização

Internacional do Trabalho (OIT), o Fundo Internacional de Socorro à Infância (FISI), entre outros.

Neste contexto histórico, o foco do serviço social está voltado para os problemas de caráter ou de personalidade, gerados a partir das relações do mundo com o homem. É com este mesmo foco que o serviço social foi apresentado para a América Latina, inicialmente, com influência européia e após a Segunda Guerra Mundial com influência norte-americana, conforme será apresentado no próximo item.

## 2.2 O SERVIÇO SOCIAL NA AMÉRICA LATINA

Sendo necessário pensar nos países do terceiro mundo e tirá-los do atraso em que se encontravam, assim, procura-se apresentar propostas para um continente com um índice elevado de analfabetos, famintos, etc., como ficará evidente no decorrer do texto.

É no Chile que se tem a primeira escola de Serviço Social da América Latina. Nos anos vinte, surgem novos grupos sociais no referido país decorrentes das mudanças econômicas pela qual se passava. O movimento operário conquistou o seu espaço, pois apresentou um significativo crescimento em sua organização e consciência.

Em 1920, representando as camadas médias e enfrentando a oligarquia, Arturo Alessandri liderou o movimento reformista que triunfou nas eleições do referido ano. Ele conseguiu que o senado aprovasse sua proposta de um Código de Trabalho. “Na história Chilena, toda década de vinte está marcada como um período de severas crises institucionais e contínuos protestos” (CASTRO, 2000, p.69).

A política de Arturo Alessandri não era bem vista pela oligarquia, sendo derrubado em 1924 por uma junta militar. É nesse contexto que se funda a Escola de Serviço Social em



Santiago do Chile, no ano de 1925, por René Sand, com o auxílio do médico Dr. Alyandro Del Rio. Com essa escola, dá-se início à profissão na América Latina. A escola de Serviço Social de Del Rio era uma escola que tinha por objetivo formar profissionais para complementar o trabalho dos médicos. Segundo o Dr. Del Rio, “[...] assistente social deveria ser um subtécnico incumbido de colaborar diretamente com o médico” (CASTRO, 2000, p.74).

A primeira escola católica de Serviço Social criada foi a Escola Elvira Matte de Cruchaga, em 1929, fundada por Miguel Cruchaga Tocornale, um homem público que exerceu o cargo de Ministro das Relações Públicas e de Presidente do Senado, e que absorveu os interesses da igreja ao criar um centro católico ortodoxo para formação de assistentes sociais. A referida escola exerceu um papel muito importante na América Latina, pois fomentou a criação de novas escolas. A organização da escola esteve sob responsabilidade de Rebeca e Adriana Izquierdo, contando com o apoio de Louise Joerissen, diretora da escola de Serviço Social de Munique. A Escola Elvira Matte de Cruchaga esteve desde o início de sua criação ligada às questões sociais.

De acordo com Castro (2000), para ingressar na Escola Elvira Matte de Cruchaga, era preciso cumprir uma série de requisitos, tais como: ter atestado médico de boa saúde; ter entre 21 a 35 anos; bom aproveitamento nos estudos fundamentais de ciências humanas; apresentar um texto manuscrito, contendo um resumo da sua história pessoal e antecedentes probatórios de honorabilidade e recomendação paroquial. Ademais, era necessário passar por um ciclo de provas. Os aprovados estudavam por três anos, sendo que o programa contava com as disciplinas de religião, psicologia, pedagogia, sociologia, economia social, direito, ética profissional, higiene privada e pública, fisiologia, anatomia, legislação social, assistência social e instruções cívicas.

Tanto a escola de Serviço Social do médico Dr. Alyandro Del Rio como a Escola Elvira Matte de Cruchaga tiveram forte influência do Serviço Social belga, como cita Castro (1987, p.71):

A Escola Elvira Matte de Cruchaga apresentou não só uma possibilidade diversificada de ação profissional, mas também um centro de educação especializado que definiu a sua fisionomia a partir do Serviço Social católico – com decisiva influência européia, é certo – e onde membros ilustres da burguesia puderam desenvolver as suas mais arraigadas convicções doutrinárias.

É de se observar que ambas as Escolas representam até hoje um marco referencial para o Serviço Social, pois se constituíram instrumentos importantes à defesa da classe operária.

Depois da Segunda Guerra Mundial, várias escolas foram surgindo, como a do Chile e Montevideu, no Uruguai, que tinham influência européia. Já as demais sofreram influência norte-americana, pois técnicos do Estados Unidos, principalmente das Nações Unidas, colaboraram com os governos e entidades para se fundar escolas, sendo ensinado o serviço social de caso, de grupo e de comunidade.

A Escola Elvira Matte de Cruchaga foi escolhida pela União Católica Internacional de Serviço Social (UCISS) como centro privilegiado de operações, pois, desde a sua fundação, ela foi filiada a UCISS, que incumbiu à referida escola a disseminação do Serviço Social na América Latina.

Como estratégias utilizadas, em princípio, enviaram-se cartas e informativos sobre a escola aos demais países da América Latina, aguardando futuramente um contato. Mais tarde, em 1935, Hortensia de Salterain foi ao Chile, pois tinha a intenção de criar uma escola em Montevideu, no Uruguai. A Srta. Rebeca de Izquiero foi para o Uruguai, em fevereiro de 1937, ajudar a montar a escola, que teve a direção de Augusta Schroeder, profissional graduada na Alemanha.



Depois de fundada a escola do Uruguai, a Srta. Rebeca de Izquiero foi para Buenos Aires, na Argentina, ajudar na fundação de uma nova escola católica de serviço social, no ano de 1940, sob a direção do cardeal Luís Copelo.

Já a escola da Colômbia surgia da iniciativa de Maria Carulla com apoio permanente da Escola Elvira Matte de Cruchaga. Devido a ligação entre ambas escolas, no ano 1939, uma aluna foi estagiar na escola do Chile para aprender como se dava o funcionamento do escritório central de serviço social.

No Brasil, são fundadas, em 15 de fevereiro de 1936, a Escola de Serviço Social de São Paulo, e, em 1937, a Escola do Rio de Janeiro. Tais escolas serão descritas com mais profundidade no próximo tópico, que aborda a respeito das escolas brasileiras.

A escola da cidade de Lima, no Peru, foi criada em 1937, com o apoio da esposa do presidente, que há alguns anos vinha solicitando a cooperação da escola do Chile. Sendo a ex-diretora da Escola Elvira Matte de Cruchaga, a responsável pela direção da Escola no Peru.

Foi também com o apoio da escola chilena que se fundou, na Venezuela, uma escola de Serviço Social, que teve a Srta. Inés Pontes à frente desta iniciativa. Alguns anos mais tarde, funda-se a Escola Cubana.

Além desse importante trabalho desenvolvido na América Latina, a Escola Elvira Matte de Cruchaga desenvolveu outras atividades. Participou da V Conferência Internacional da UCISS, realizada no ano de 1935, em Bruxelas e da VI Conferência, em Londres, no ano de 1936. Também foi elogiado seu trabalho na reunião da UCISS, em Roma, no ano de 1939.

“A ressonância da Elvira Matte de Cruchaga chegou até à sociedade das nações, que investiu a sua diretora como membro da Comissão Consultiva de Assuntos Sociais, sediada em Genebra” (CASTRO, 2000, p.97).

Pode-se afirmar que a Escola Elvira Matte de Cruchaga foi uma instituição pioneira na América Latina, pois “[...] serviu de modelo a outros centros de formação” (CASTRO, 2000, p.98).

Como o momento histórico e político pelo qual se estava passando era propício, foram realizados diversos encontros na América Latina. No ano de 1950, em São Paulo, realizou-se dias de Estudos; em 1955, no Rio de Janeiro, “O ensino e a prática do Serviço Social face às exigências do Espírito Cristão”; no ano de 1957, em Porto Alegre/Rio Grande do Sul, aconteceu o Seminário “Educação de adulto e desenvolvimento de comunidade”.

Destaca-se a Conferência Internacional de Serviço Social, e a União Católica de Serviço Social, que trouxeram, em 1962, no Rio de Janeiro, o Congresso com o tema “Desenvolvimento das Comunidades Urbanas e Rurais”; em 1965, em Buenos Aires/Argentina, o tema foi “Promoção Humana e Serviço Social, responsabilidade dos Cristãos”. Em 1968, na Venezuela, aconteceu o Encontro Regional sobre as atividades da União Católica Internacional de Serviço Social na América Latina.

Para melhor compreensão, no próximo item, apresenta-se um breve histórico do Serviço Social no Brasil.

## 2.3 O SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL

A questão social no Brasil foi, primeiramente, assumida por católicos; assim, as primeiras escolas de Serviço Social nascem com bases católicas. A propósito, a implantação do Serviço Social se dá a partir da iniciativa da classe dominante, que tem como sua aliada a igreja católica.



As primeiras formas de profissão surgiram na fase em que o Brasil estava se industrializando, em que o proletariado iniciava sua luta por um lugar na vida política. Sabe-se que as condições de trabalho no período da industrialização eram desumanas; algumas cargas horárias chegavam a 16 horas e, nas mesmas condições, empregava-se mulheres e crianças. Trabalhava-se apenas para comer; já a vida social, o lazer, a cultura, etc., ficavam a cargo da filantropia, ou seja, pelo fato de o dinheiro ser escasso para os momentos de lazer, dependia-se da benevolência dos que podiam. Devido à nova fase política pela qual a sociedade passava, surgem os movimentos sociais, cujo objetivo era defender a vida deste povo brasileiro explorado. Nesta época, também se formaram as sociedades de resistência e os sindicatos.

As lutas operárias ganham força no período compreendido entre 1917 e 1920. Em 1917, uma grande greve sacudiu a cidade de São Paulo e interiores, reivindicando oito horas de trabalho e aumentos salariais. O sindicalismo anarquista combatia frontalmente o Estado opressor, por meio de uma greve geral revolucionária, programada para o ano de 1918, que foi reprimida. Em 1919, movimentos grevistas espalharam-se pelo Brasil (Porto Alegre, Rio de Janeiro, Salvador, Recife, etc.), sendo todos abafados por uma cruel repressão.

No ano de 1922, foi fundado o Partido Comunista Brasileiro e, no seio de todo esse movimento, o governo, para minimizar a situação, promulgou as primeiras leis trabalhistas: em 1921, a da Habitação Popular; em 1923, as Caixas de Aposentadorias e Pensões dos Ferroviários; em 1925, a Regulamentação das Férias. Todavia, os empresários estavam preocupados com o que esse operário iria fazer nesses 15 dias de férias, pois ele poderia ser vítima fácil de todo tipo de vício. Neste sentido, as empresas começam a oferecer assistência médica, escolas, vilas operárias, etc., porém, cabe lembrar que de forma precária.

A igreja católica teve seu principal suporte doutrinário na *Renum Novarum*, e os empresários tinham a incumbência de “socializar” os operários, através das Ligas de Senhoras



Católicas, em São Paulo, e a Associação das Senhoras Brasileiras, no Rio de Janeiro. É através das Ligas de Senhoras Católicas e da Associação das Senhoras Brasileiras que se criam as bases materiais, as quais, a partir da década de 30, facilitarão a expansão da ação social e o surgimento das primeiras escolas de serviço social. Já a Liga Eleitoral Católica era uma organização com a finalidade de aconselhar o eleitorado católico e também de assegurar a aprovação da igreja, desde que os princípios sociais católicos fossem defendidos na Assembléia.

Ressalta-se que o Serviço Social no Brasil, nos anos 30, passou por uma fase de mudanças políticas, econômicas, sociais e religiosas. Se até 1930 a questão social foi considerada um caso de polícia, sendo tratada pelo Estado, após esta data a mesma foi considerada como legítima, exigindo questões mais elaboradas.

Com a Revolução de 30, inicia-se uma nova fase para o Brasil, sob o governo de Getúlio Vargas, que estimulou o desenvolvimento industrial. Acreditava-se que a democracia liberal estaria vigente no país com o novo governo e a Constituição a qual foi outorgada. Nessa época, cria-se o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, em 26 de novembro de 1930. Assim, a questão social não é mais considerada um caso de polícia, mas sim responsabilidade de um órgão oficial cuja função era cuidar dos interesses e direitos dos trabalhadores. Com o intuito de controlar a situação, o governo cria sindicatos patronais e de trabalhadores e legislação trabalhista. É nesse contexto que se tem o período preparatório para a institucionalização do Serviço Social no Brasil.

Em 1932, a igreja católica cria o Centro de Estudos e Ações Sociais (CEAS), que tinha como função destinar os católicos para difundir o seu pensamento na luta contra a desigualdade social. Tinha-se como objetivo a criação de uma Escola de Serviço Social, que, mais tarde, se tornou realidade, em 15 de fevereiro de 1936, em São Paulo, sendo a primeira no Brasil, e ligada à Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, pois, no ano de 1932, com



a visita da Belga Adele de Lonex no Brasil, por meio de conferências e palestras em São Paulo e Rio de Janeiro, foi lançada a idéia de serviço social. No seu retorno, Adele leva as brasileiras Maria Kilhl e Albertina Ramos para estudarem na Escola de Serviço Social de Bruxelas, lá se formando, e quando retornam fundam a escola de São Paulo.

O CEAS foi considerado como o vestíbulo da profissionalização do Serviço Social no Brasil – e aqui também como no caso chileno, o trabalho de organização e preparação dos leigos se apóia numa base social feminina de origem burguesa respaldada por assistentes sociais belgas, que ofereceram a sua experiência para possibilitar a fundação da primeira escola católica de Serviço Social (CASTRO, 2000, p. 103).

Com base no exposto, pode-se afirmar que se concebeu ao Serviço Social a superação do assistencialismo. Isto porque, percebeu-se que, para saírem da situação de pobreza e tornaram-se úteis e integrados à sociedade, os necessitados deveriam receber orientação em vez de esmolas. Dava-se cursos profissionais, fazia-se encaminhamentos, etc. Apesar da falta de um instrumental técnico adequado, o Serviço Social foi modificando a forma de caridade existente; adotou-se um conjunto de concepções religiosas, morais e filosóficas. Sem dúvida, a escola de Serviço Social de São Paulo foi de suma importância, pois contribuiu muito para a fundação de outras escolas no Brasil, não apenas recebendo alunos de outros Estados, que vinham aqui estudar, mas também assessorando suas direções.

A segunda escola de serviço social surge no Rio de Janeiro, no ano de 1937, com a mesma linha da escola de São Paulo. Ambas “inscreviam-se na luta travada pela igreja para defender o povo de influências consideradas nocivas e para constituir-se como a força normativa da sociedade” (CASTRO, 2000, p.107).

O Serviço Social no Brasil tem início visando formar a personalidade das assistentes sociais não só tecnicamente, mas também moralmente, desenvolvendo-lhes as qualidades de amor ao próximo, capacidade de dedicação, desinteresse pessoal e senso prático na ação (OLIVEIRA, 1996, p.110).

Toda a atenção dada para a escola de São Paulo também foi dispensada para a do Rio de Janeiro. Nos currículos iniciais, constavam: Filosofia Moral; Religião; Direito Constitucional e Administrativo; Higiene Social e outros elementos de cultura geral.

Com as escolas de Serviço Social, segundo Rocha, (2000, p.97):

O Serviço Social então vem atuar na execução de políticas públicas, e em corporações empresariais. Contudo, sem ter autonomia, o Serviço Social apenas auxilia e subsidia as práticas nas instituições, das áreas de saúde, educação e habitação.

Em 1937, o então presidente Getúlio Vargas contava com o apoio dos militares e com o surgimento do Estado Novo havia condições favoráveis para a efetivação das políticas sociais, com exceção dos Estados da Bahia e Pernambuco. A grande maioria dos governantes concordava com o regime.

É com o Estado Novo que a repressão aumenta, e a ação centralizadora do governo federal se concretiza. O governo encontra apoio nas elites políticas e militares, assim como na igreja, para controlar os movimentos ideológicos dos operários.

Devido à preocupação do governo com a questão da assistência pública, instituições vão sendo criadas, como por exemplo, o Conselho Nacional de Serviço Social, em 1938, que, conseqüentemente, vão legalizando a existência da profissão.

Para responder às pressões das novas forças sociais urbanas, o Estado cria, em 28 de agosto de 1942, a primeira grande instituição de assistência social em nível nacional: a Legião Brasileira de Assistência (LBA), que dará apoio às escolas de Serviço Social existentes e auxiliará na implantação de novas. Só no ano de 1975 a LBA passou a ser uma fundação, com ações voltadas para a área de assistência à saúde, com programas materno-infantil, sendo, posteriormente, ampliado com programas e projetos para as famílias e comunidades. Nessa mesma época, as entidades da sociedade civil passam a receber recursos financeiros do governo, desde que conveniados e supervisionados por técnicos da LBA.



De 1941 a 1946, por iniciativa das classes produtoras, foram criados o Serviço Social da Indústria (SESI) e o Serviço Social do Comércio (SESC). “Estas instituições contaram desde o início com assistentes sociais formadas em escolas brasileiras” (VIEIRA, 1980, p.139).

O perfil da profissão não foi alterado com a materialização do Serviço Social pelo Estado, que continuava a impregnar as concepções de ajuda presentes na profissão.

Após a Segunda Guerra Mundial, por volta dos anos 70, sentiu-se a necessidade de generalizar o sistema de proteção social, em função das profundas transformações sociais, políticas e econômicas, ocorridas e que implicaram num novo campo de trabalho para o serviço social. Foram desenvolvidas as grandes instituições previdenciárias e assistenciais, tornando o serviço social uma atividade institucionalizada e legitimada pelo Estado. A seção de Estudos e Assistência Social, em 1942, e o Instituto de Pensões e Aposentadorias dos Comerciários foram as primeiras experiências oficiais de implantação do serviço social na estrutura burocrática do Seguro Social, tendo como objetivo da ação profissional, a humanização da estrutura previdenciária, dando-lhe conteúdo social e reconciliando a máquina administrativa com a massa assegurada. “O serviço social deixou de ser um instrumento de distribuição da caridade privada das classes dominantes e transformou-se em executor das políticas sociais do Estado e dos setores empresariais” (OLIVEIRA, 1996, p.113).

No período de 1945 a 1958, deu-se o rompimento do serviço social com o modelo europeu. Assim, inicia-se uma ligação com o modelo norte-americano, através da concepção de bolsas de estudos pelos Estados Unidos. Com o segundo governo de Getúlio Vargas, que abrangeu o período de 1950 a 1954, buscou-se desenvolver um conceito de Estado de Bem-Estar Social, o qual, nos países de primeiro mundo, possibilitou alguns avanços no campo social, e, no Brasil, isso não foi possível em sua plenitude, pois o sistema neoliberal, que foi



apresentado ao país, não se preocupava com o bem comum da população. A saber, o atual sistema neoliberal e a globalização ampliam a exclusão social, agravando cada vez mais as desigualdades sociais.

É no primeiro Congresso Pan-Americano de Serviço Social, em 1945, em comemoração aos 20 anos da Escola de Serviço Social do Chile, que o Brasil tem sua primeira oportunidade de aproximação com as demais assistentes sociais do continente. A Associação Brasileira de Escolas de Serviço Social (ABESS), criada em 1946, e a Associação Brasileira de Assistentes Sociais (ABAS) foram os resultados do referido Congresso.

Em 1947, realiza-se o I Congresso Brasileiro de Serviço Social, e, no ano de 1949, foi realizado o II Congresso Pan-Americano de Serviço Social.

A morte de Vargas, em 1954, leva Juscelino Kubitschek a assumir o governo, em 1955. Juscelino tem seu discurso populista, mas se mostra dependente economicamente do capital estrangeiro, e não prioriza a área social. Com o término de seu mandato, em 1960, é aprovada a Lei Orgânica da Previdência Social (LOPS), n. 3807, de 26 de agosto de 1960, sendo um dos maiores progressos da política previdenciária desde sua origem.

No período de 1958 a 1965, o “Serviço Social continuou orientando suas ações, baseado no modelo norte-americano, mas empregando seus métodos e técnicas com vistas a superar o subdesenvolvimento gerador de miséria e subversão” (YASBEK, *apud* OLIVEIRA, 1996, p.116).

Em 1965, o mundo estava passando por uma fase de mudanças, e os economistas deixaram de falar em subdesenvolvimento e passam a mencionar capitalismo monopolista, os sociólogos deixaram de acreditar em harmonia e equilíbrio, e sim em contradições, os assistentes sociais deixaram de falar no pobre, desenvolvimento de comunidade e passam a referir em trabalhadores, revolução, mudança de estrutura.



O Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) foi criado através do Decreto-Lei n. 72, de 21 de novembro de 1966. Assim, observa-se um movimento de modernização da máquina estatal e regulação da sociedade. Em 1965, foi realizado o primeiro Seminário Regional Latino-Americano de Serviço Social, em Porto Alegre/RS, tendo como premissa a importância da inserção do serviço social no processo de desenvolvimento a partir da realidade latino-americana.

Já em 1967, na cidade de Araxá, o primeiro Seminário de Teorização do Serviço Social procurou valorizar a cultura nacional, propondo muita técnica sem se preocupar com a aplicação.

O segundo Seminário ocorreu em 1970, na cidade de Teresópolis, sendo norteado por uma discussão interna referente aos elementos técnicos e metodológicos da profissão.

Já em 1974, o documento final do Seminário de serviço social realizado pelo Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviço Social (CBCISS), em Petrópolis, reafirma a conotação de promoção social no trato da questão assistencial.

Nesse período, conforme Oliveira (1996), o serviço social se atualizou, modernizou, aperfeiçoando seu instrumental técnico e metodológico, mas não interveio mais precisamente na eliminação das situações de carência de sua clientela, assumindo uma postura assistencialista, apesar do rigor técnico e científico que buscava.

O Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS) é criado em 25 de junho de 1974, sob a Lei n. 6.025. Já o Sistema Nacional de Saúde foi criado em 17 de junho de 1975, sob a Lei n. 6.229, com o objetivo de instituir a universalização da cobertura e a desburocratização em casos de emergência.

O esvaziamento e a falta de apoio político ao Programa Nacional de Serviços da Saúde se deram no ano de 1980. E, nesse mesmo ano, a partir das posições propostas por Antônio Gramsci, mostrando que as instituições são dinâmicas e também que a reprodução

das relações sociais se dá de acordo com as correlações de forças, os assistentes sociais mais críticos repensaram seu posicionamento.

Cumpra esclarecer que nesse contexto a busca pela assistência social, enquanto política pública, tem sido um trabalho árduo. No Brasil, a idéia da assistência social não ser um direito social perdurou até a década de 80. Então, é nesse cenário político, social e econômico, que se vê a necessidade de serem discutidos os direitos humanos, a cidadania e o controle social das políticas públicas mediante a participação popular.

Essa concepção da assistência social como direito se firma na Constituição Federal de 05 de novembro de 1988, no título VIII, que trata da Ordem Social e traz a assistência social no tripé da seguridade social, com a Saúde e Previdência Social.

Observa-se que o cidadão brasileiro tem seu direito social garantido independente da contribuição, sendo um direito do cidadão e dever do Estado. É um grande avanço, pois a assistência é ampliada a toda a camada da população, como se apresenta no artigo 203:

A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independente de contribuição à seguridade, e tem por objetivos:  
 I – a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;  
 II – o amparo às crianças e adolescentes carentes;  
 III – a promoção da integração ao mercado de trabalho;  
 IV – a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;  
 V – a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei. (SIANO, 2000, p. 88).

O final da década de 80 e início da de 90 são marcados pela resistência à efetivação da assistência, enquanto dever do Estado. Nessa época, a elaboração da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), com o Projeto de Lei n. 3.099, de 1989, foi vetada pelo presidente Fernando Collor de Mello, em 17 de setembro de 1990.

A LOAS torna-se Lei Federal n. 8.742, no dia 07 de dezembro de 1993, no governo de Itamar Franco, e prevê, no seu artigo segundo:



Direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. (LOAS, 1995, p. 03).

É de se observar que, no contexto apresentado, surgem inúmeras escolas de Serviço Social no Brasil, decorrentes justamente das transformações ocorridas no âmbito econômico, político e social do país.

### **3 O TRABALHO E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Este capítulo contempla uma revisão da literatura sobre os temas: Trabalho, subdividido em: A origem e o significado da palavra trabalho e Panorama do trabalho; e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), apresentando-se sua Evolução, Conceituação e os Modelos de Determinantes de QVT.

#### **3.1 O TRABALHO E SUA ORIGEM**

##### **3.1.1 A origem e o significado da palavra trabalho**

O homem, dotado de características próprias, com racionalidade, capacidade de pensar, amar, odiar, entre outros, no decorrer de sua evolução, foi capaz de dominar o universo.

A evolução do homem é estudada pela Paleoantropologia, disciplina científica que tem origem no século passado com as descobertas de instrumentos de pedra e fósseis, e com a Teoria da Evolução das Espécies, apresentada por Charles Robert Darwin (1809-1882).

Diante de suas capacidades natas, o homem pode desenvolver equipamentos que completam suas habilidades e superam suas deficiências, levando-o a sentir-se atraído por tudo o que ultrapassa os seus limites naturais e biológicos, ou seja, abrir-se para os outros, para o mundo.

Os homens têm exigências básicas a se satisfazerem, tais como: beber, comer, dormir, respirar, e tais condições são indispensáveis à manutenção de sua vida. Enquanto pessoa, ele precisa desenvolver suas faculdades intelectuais, e uma das maneiras de que o homem dispõe para caminhar na via de seu desenvolvimento é o trabalho, expressando sua



personalidade e individualidade, distinguindo-o das outras criaturas, afirmando-o como um ser social e criador, agindo com consciência e racionalidade.

Conforme pesquisa bibliográfica realizada, constatou-se que a forma de trabalho mais aviltante adotada pela humanidade aparece nas chamadas comunidades tribais, no Período Neolítico, pois é nesse período que o homem descobre a agricultura, que trouxe a sua sedentarização, a domesticação dos animais, a descoberta de técnicas, como o polimento da pedra, cerâmica e a tecelagem.

A escravidão, detectada na Grécia Antiga, Roma e Itália, também é outra forma antiga de trabalho, sendo que na Grécia apenas quatro de dez pessoas eram cidadãos e dedicavam-se à política, ao estudo e à ginástica. Já os afazeres cotidianos na Grécia e Roma eram confiados aos escravos e aos metecos, que são os estrangeiros livres, residentes na cidade, com poucas limitações políticas e a possibilidade de fruir do ensino e dos espetáculos.

Faz-se necessário ressaltar que a evolução do conceito de trabalho passou por três momentos históricos: o primeiro – da artesanaria, a grande indústria internacionalizada, o segundo – da substituição da força física pela maquinaria, e o terceiro – do trabalho individual para o coletivo.

É por meio do trabalho que as necessidades humanas são satisfeitas. Mas, afinal, de onde vem o termo trabalho? Como se deu sua evolução ao longo dos tempos?

Diante de tais indagações e após realizar uma pesquisa bibliográfica a respeito do assunto, pode-se afirmar que o termo trabalho vem do latim vulgar *tripalium* ou “três paus”, que era um instrumento feito de três paus aguçados, com ponta de ferro, que os antigos agricultores utilizavam para sovar os cereais. Segundo Menegasso (2000) a palavra trabalho também é associada ao verbo latim vulgar *tripaliare*, que significa tortura sobre *tripalium*, que é uma armação constituída por três troncos, suplício parecido com o da cruz, conhecido no mundo cristão como instrumento de tortura.



Para Albornoz (2002), na linguagem cotidiana, a palavra trabalho tem muitos significados, embora pareça compreensível como uma das formas elementares de ação dos homens. Às vezes carregada de emoção, lembra dor, tortura, suor do rosto, fadiga. Noutras, mais que aflição e fardo, designa a operação humana de transformação da matéria natural em objeto de cultura. É o homem em ação para sobreviver e realizar-se, criando instrumentos, e, com esses, todo um novo universo, cujas vinculações com a natureza, embora inegáveis, se tornam opacas.

Todo trabalho supõe tendência para um fim e esforço. Para alguns trabalhos, este esforço é preponderantemente físico; para outros, preponderantemente intelectual. A maioria dos esforços intelectuais se faz acompanhar de esforço corporal.

O trabalho do homem aparece cada vez mais nítido quanto mais clara for a intenção e a direção do seu esforço. Trabalho, neste sentido, possui o significado, o motivo de um esforço afirmado e desejado, para a realização de objetivos, em que até mesmo o objetivo realizado, a obra, passa a ser chamada trabalho.

Na Grécia Antiga, eram utilizadas duas palavras para designar trabalho: *ponos*, que se refere a esforço e penalidade, e *ergon*, significando criação, obra de arte. Nesta sociedade, o trabalho era visto em função do produto e este, por sua vez, em função da capacidade de satisfazer a necessidade humana. Fritsch e Rocha (2002, p.58) lembram que o ócio, a liberdade, a contemplação e a política eram os valores básicos da sociedade grega.

Segundo o minidicionário Ferreira (1977, p.473), trabalho é: “aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar um determinado fim. Atividade coordenada de caráter físico ou intelectual necessária à realização de qualquer tarefa, serviço ou empreendimento”.

É de se observar que, de forma um tanto objetiva, Ferreira (1977) descreve o conceito de trabalho mais como uma aplicação de forças físicas ou intelectuais, mas não propõe aí uma troca construtiva entre o homem e trabalho, não estando implícito neste



conceito uma transformação do homem. Muitos autores mencionam esta transformação como algo crescente na relação homem-trabalho. Migliaccio Filho (1994), por exemplo, acredita que o trabalho se constitui também a partir da subjetividade do homem e não só da dimensão objetiva ou da objetividade. Segundo suas palavras:

O trabalho, essencialmente, é uma ação própria do homem mediante a qual transforma e melhora os bens da natureza, com a qual vive historicamente em insubstituível relação. Nesse sentido, pode-se afirmar que o homem trabalhou sempre e que não existirá momento, na terra, em que não será necessário trabalhar (MIGLIACCIO FILHO, 1994, p.22).

O trabalho, então, é considerado por Migliaccio Filho (1994) como uma construção histórica e subjetiva do ser humano, tendo este uma relação intrínseca com o seu trabalho. Neste caso, o trabalho não seria só uma ocupação e sim uma inter-relação com alguma atividade exercida.

No dicionário filosófico, trabalho é:

[...] atividade cujo fim é utilizar as coisas naturais ou modificar o ambiente e satisfazer às necessidades humanas. Por isso, o conceito de trabalho implica: 1) dependência do homem em relação à natureza, no que se refere à sua vida e aos seus interesses: isso constitui a necessidade, num de seus sentidos; 2) reação ativa a essa dependência, constituída por operações mais ou menos complexas, com vistas à elaboração ou à utilização dos elementos naturais; 3) grau mais ou menos elevado de esforço, sofrimento ou fadiga, que constitui o custo humano do trabalho (ABBAGNANO, 1998, p.964).

Na Antigüidade, entendia-se o trabalho como atividade daqueles que haviam perdido a liberdade; e o seu significado confundia-se com sofrimento e infelicidade, e tinha a conotação de punição, de um fardo que o homem tinha que carregar. Já para a tradição Judaico-Cristã o trabalho associa-se à noção de punição, maldição. Bom Sucesso (1997, p.7) promove uma relação bastante interessante quando salienta que as religiões constituem outra fonte de entendimento sobre como o trabalho é distintamente compreendido. Assim, argumenta:

Adão e Eva, segundo a Igreja Católica, foram condenados ao trabalho, a ganhar o pão com o suor do rosto, porque pecaram. Se acaso o trabalho resultar e, muito dinheiro, em fortuna, até o Cristianismo o vê como risco de distanciamento de Deus, uma vez que o rei dos céus é dos pobres. [...] Na proposta protestante falam



do trabalho libertador capaz de aumentar a dignidade, sendo forma de contribuição que tem recompensa merecida. Sustentam que o homem deve ser grato a Deus por existir trabalho e que riquezas é um estado nobre, legítimo, resultado de esforço. [...] À concepção religiosa associam-se valores da cultura familiar e a influência de pessoas significativas, estruturando um sentido pessoal e único que se situa entre a obrigação e o prazer de trabalhar. O trabalho pode colocar-se como castigo, dever inevitável, forma de se obter sustento ou experiência capaz de associar-se ao prazer. Esta última possibilidade ocorre quando há significado e contribuição naquilo que se faz. (BOM SUCESSO, 1997, p.7).

Na Antigüidade, labor e trabalho eram considerados atividades diferenciadas, sendo que hoje não há mais esta diferenciação. Menegasso (2000, p.16) explica bem essa diferença entre labor e trabalho, alegando que labor “[...] é um processo de transformação da natureza para a satisfação das necessidades vitais do homem [...]” e trabalho é “[...] um processo de transformação da natureza, para responder aquilo que é um desejo do ser humano, emprestando-lhe certa permanência e durabilidade histórica”.

O trabalho começa a ser valorizado no final da Idade Média, sendo considerado um espaço de aplicação das capacidades humanas. O homem, em seu trabalho, é visto como senhor de si e da natureza; aqui se entende o trabalho como uma ação autocriadora e diferencia-se o trabalho manual do trabalho intelectual. Conforme Menegasso (2000, p.17), a lógica do trabalho “está presente na cultura, no esporte, até na intimidade. Em outras palavras, todas as atividades humanas passam a ser fonte de negócios ou oportunidades para alguém ganhar dinheiro”.

No início do século XVIII, houve grande mudança nos processos industriais. Em virtude do crescimento acelerado da população mundial e, conseqüentemente, do consumo, deu-se a necessidade de produção em grande escala. Todavia, a mão-de-obra proveniente do meio rural nessa época era abundante. A Inglaterra tinha a hegemonia tecnológica e suas indústrias se modernizavam, com os inventos de John Key, inventor da lançadeira volante, Richard Arkwright, do tear hidráulico, e James Watt, da máquina a vapor.

Destarte, o século XVIII é palco da ascensão da burguesia e de grandes mudanças, tais como a transformação da natureza, o desenvolvimento das forças produtivas e a evolução



da ciência e da técnica, em decorrência da Revolução Industrial, como já mencionado, sendo que o trabalho passa a ser considerado como mercadoria lucrativa e objeto de exploração por parte dos detentores dos meios de produção, que exploram os empregados de suas indústrias, com jornadas diárias de até 18 horas, em condições de trabalho insalubres e com salários baixos. O acúmulo de capital era palavra de ordem entre os donos de fábricas e comerciantes.

O trabalho passa a ser visto como uma atividade compulsiva para a maioria dos homens, a partir do século XIX, sendo ele a única forma de acesso aos meios capazes de garantir a satisfação das necessidades básicas. Passa a ter um caráter de realização profissional, de identidade, de satisfação das necessidades, de reconhecimento e de *status*. Para o homem moderno, tempo livre é escasso, e o trabalho vem em primeiro lugar, superando sua cultura, os momentos de lazer, etc.

O trabalho é considerado o principal modo de inserção no convívio social e meio pelo qual o homem irá sustentar as bases materiais de sua vida. “O trabalho não é apenas um modo de produzir bens, mas é, igualmente, um modo de reconhecimento mútuo. Nesse sentido, constitui-se num ingrediente essencial do conhecimento social” (KAUFMANN, 2002, p.32).

Moraes (*apud* RODRIGUES, 1994, p.11) analisa a relação do homem com o trabalho, como segue:

A nossa relação com o trabalho parece algo bastante conflituoso, sendo ele muitas vezes percebido como indesejado, como um fardo pesado, que acaba nos impedindo de viver. Mas freqüentemente, ele é também percebido como algo que dá sentido à vida, eleva status, define identidade pessoal e impulsiona o crescimento do ser humano. O trabalho é indesejado, justamente porque na atual sociedade, com muita freqüência, ele se enquadra a uma forma totalmente fragmentada e sem sentido, burocratizando e cheio de normas e rotinas, ou então, cheio de exigências e conflitantes com a vida ou familiar.

Ressalta-se que o trabalho é um forte potencial motivacional sobre a organização, as pessoas, etc., desde que o trabalhador realmente esteja bem, goste e se sinta satisfeito no que



faz. Cabe lembrar que, em algumas organizações, a obstinação pelo trabalho é estimulada como um meio de competitividade, de assegurar cargos e posições que geram status e poder.

Marx (1998, *apud* HOLANDA, 2002, p.6) entende o trabalho como:

[...] o trabalho é um processo entre o homem e a natureza, um processo em que o homem media, regula e controla seu metabolismo com a natureza. O trabalho é o centro das atividades especificamente humanas, revela o modo como o homem lida com a natureza e é a categoria que funda o desenvolvimento do mundo dos homens como uma esfera distinta da natureza.

Conforme a construção teórica de Marx, a respeito do trabalho, questiona-se e reflete-se com ele quando este conceitua o trabalho como criador de valores de uso. Como trabalho útil, é indispensável à existência do homem, quaisquer que sejam as formas de sociedade; é necessidade natural e eterna de efetivar o intercâmbio material entre o homem e a natureza, e, portanto, de manter a vida humana. Entende-se, assim, que o ser humano por si só precisa exercer algum tipo de atividade para si e para a sociedade, a fim de que não se isole e fique doente. Esta atividade precisa, de certo modo, ter um objetivo e uma troca, mesmo que esta não seja explícita, troca no sentido também subjetivo e não só material ou econômico.

Para Marx (1983) o trabalho é a atividade humana singular que medeia a troca orgânica do homem com a natureza, tendo em vista transformar objetos naturais em valores de uso. Neste sentido estrito, trata-se daquela síntese entre teologia e causalidade, cujo resultado final é uma causalidade posta, ou seja, o produto dessa relação passa a ser um produto social, e não mais puramente natural.

As palavras de Marx (*apud* IAMAMOTO, 1997, p.303) evidenciam que:

O processo de trabalho [...] é a atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, apropriação do natural para satisfazer as necessidades humanas, condição universal do metabolismo entre homem e a natureza, condição natural eterna da vida e, portanto, independente de qualquer forma dessa vida, sendo antes igualmente comum a todas as suas formas sociais.

O trabalho aparece claramente como necessidade do ser social, gênese do processo de sociabilidade, na medida em que é "condição natural eterna da vida humana",



independentemente do estágio em que esse processo se encontre. Do ponto de vista ontológico, situar o trabalho no escravismo ou no capitalismo, por exemplo, não modifica o fato de tratar-se de uma categoria que opera conectando o homem à natureza, de modo a produzir de forma imediata os bens materiais necessários à reprodução das diferentes sociedades.

O trabalho em sentido ontológico realiza, torna efetivamente concreta a relação homem natureza, ao passo que as demais categorias que compõem a práxis social apenas têm este intercâmbio como seu fundamento, já que, no complexo concreto da sociabilidade, o trabalho ocupa um lugar central, gênese das demais categorias existentes no interior do ser social. Desse modo, todas as outras categorias desta forma de ser comportam, em sua essência, um caráter social.

Para Iamamoto (2001), o homem diferencia-se dos demais seres naturais por meio do trabalho que desenvolve. A autora frisa que o homem se afirma como ser criador pelo trabalho, sendo este uma atividade racional orientada para um fim.

O trabalho é, portanto, inseparável do conhecimento, de idéias e concepções de mundo, isto é, de formas de pensar a vida real. O ser que trabalha constrói para si, através de sua atividade, modos de agir e de pensar, ou seja, uma maneira especificamente humana de se relacionar com as circunstâncias objetivamente existentes, delas se apropriando tendo em vista a consecução de fins propostos pelo sujeito na criação de objetos capazes de desempenhar funções sociais, fazendo nascer valores de uso (IAMAMOTO, 2001, p.42).

O homem possui uma história com o trabalho, que permeia até hoje, e que começa a ficar mais evidenciada a partir da divisão da sociedade em classes. Como efeitos sociais, pode-se constatar um aumento populacional devido à queda da mortalidade e a melhoria das condições de higiene, bem como a urbanização, que aconteceu com o êxodo rural dos campos para as cidades em busca de empregos nas fábricas, e o surgimento de movimentos populacionais após a chegada dos estrangeiros, que trouxe para o Brasil a cultura de luta por direitos a partir do aparecimento de sindicatos para os trabalhadores.

O trabalho é assegurado na Constituição Brasileira de 1988 no Art. 6º, sendo considerado um direito do cidadão.

São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (SIANO, 2000, p. 8)

Hoje em dia, o trabalho ocupa um grande espaço na vida dos homens. Grande parte da vida é passada dentro das organizações. A necessidade do dinheiro faz com que as pessoas trabalhem e, por isso, o salário é citado como a maior razão para se trabalhar. Com o passar do tempo, começam a surgir reclamações a respeito da rotina de trabalho, das excessivas horas trabalhadas, das condições inadequadas, etc., ocasionando, assim, um aumento do absenteísmo, falta de estímulo do trabalhador, greves e, como consequência, efeitos na saúde física e mental das pessoas.

Segundo Kanaane (1995, *apud* BÚRIGO, 1997, p. 53):

[...] através do trabalho, o homem pode modificar seu meio e modificar-se a si mesmo, à medida que possa exercer sua capacidade criadora e atuar como co-partícipe do processo de construção das relações de trabalho e da comunidade na qual se insere.

Para que se alcance um conceito mais prazeroso do trabalho, é necessário que se melhorem as condições deste, as quais algumas vezes prejudicam os trabalhadores, como por exemplo, o excesso nas jornadas, a falta de equipamentos e ambiente adequado ao desenvolvimento do trabalho, etc. Pensando nisso, algumas empresas estão desenvolvendo programas de Qualidade de Vida no Trabalho voltados ao bem-estar de seus funcionários.

No próximo tópico, aborda-se algumas questões referentes ao trabalho nos dias atuais, objetivando situar os leitores na conjuntura pela qual se está passando no mundo.



### 3.1.2 Panorama do trabalho

A onda de desemprego a qual se está passando não é conjuntural, ou seja, provocada por crises localizadas e temporais. Sabe-se que o desemprego hoje é um fenômeno que atinge e preocupa o mundo todo.

Os registros literários demonstram que, em 1888, a taxa de desemprego era baixa devido à mão-de-obra ser inicialmente escrava. Conforme informações obtidas no site do Instituto Brasileiro de Pesquisas e Estatísticas (IBGE), no período de 1940 a 1970, o índice de desemprego e os salários no Brasil eram baixos, pois nessa época grande parte da população vivia na zona rural, não dependendo de emprego e, com isso, a taxa não passava de 3%.

A rotatividade de pessoas nas empresas e instituições aumentou consideravelmente por volta de 1966, quando a estabilidade do emprego foi substituída pelo Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), ficando mais barato demitir e contratar um novo funcionário por um salário mais baixo. A queda da rotatividade deu-se devido ao aumento da multa a ser paga aos empregados de 10% para 40% do FGTS estabelecido na Constituição de 1988, Título II, Capítulo II – Dos direitos sociais, Artigo 7º:

Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

I – relação de emprego protegida contra despedida arbitrária ou sem justa causa, nos termos de lei complementar, que preverá indenização compensatória, dentre outros direitos;

II – seguro-desemprego em caso de desemprego involuntário;

III – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;

IV - salário mínimo, fixado em lei, nacionalmente unificado, capaz de atender a suas necessidades vitais básicas e às de sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo, sendo vedada sua vinculação para qualquer fim;

V - piso salarial proporcional à extensão e à complexidade do trabalho;  
(SIANO, 2000, p. 08)

O desemprego faz parte do cotidiano de todos os grupos sociais, sendo as mais prejudicadas as mulheres, a população negra e as pessoas que não completam o ensino

fundamental e médio. Mesmo os que têm o nível superior completo passam a fazer parte do contingente dos desempregados no decorrer de 1990.

Em 1980, o Brasil ocupava a posição de nono lugar em número de desempregados, chegando em 2000 a ocupar a posição de vice-campeão de desemprego, ficando atrás apenas da Índia. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a taxa de desemprego nunca esteve tão alta, chegando a 12,4% em abril do corrente ano.

O agravamento do desemprego não pode ser visto apenas em termos estatísticos, pois ele tem pesados custos humanos, sociais e econômicos, tais como: afeta as condições de subsistência das pessoas; deteriora o relacionamento familiar e social; provoca problemas psicológicos graves; destrói qualificações e experiências profissionais adquiridas e também agrava a situação dos sistemas de segurança social que passam a ter menos receitas e mais despesas.

Economistas, sociólogos e políticos ainda não chegaram a uma única explicação para o desemprego no Brasil. Para alguns, o fenômeno é fruto da revolução tecnológica, com a máquina substituindo a mão-de-obra; outros já encaram como sendo consequência da abertura da economia, o que afeta a produção do país. Com o aumento da concorrência externa, as empresas são forçadas a se tornarem mais competitivas, cortar custos e implantar novas tecnologias e formas de gestão que reduzem os postos de trabalho.

O desemprego não é um problema que ocorre só no Brasil, ele também ocorre na Europa e em toda parte do mundo, tornando-se um fenômeno que é visto com preocupação. No Japão e na Coreia do Sul há uma diminuição dos postos de trabalho, sendo que a mesma situação se repete nos países subdesenvolvidos. A verdade é que em muitas famílias existe pelo menos uma pessoa desempregada. Sabe-se que, para o cidadão desempregado e sua família, esta situação provoca insegurança, vergonha, indignidade, sensação de inutilidade para o mundo social.



Durante anos, ouviu-se falar em pessoas que entravam num determinado emprego e faziam uma carreira, passando anos no mesmo local até chegar a se aposentar. A cada dia essa realidade fica mais distante. Isto porque, tornou-se freqüente a rotatividade e o tempo de permanência dos funcionários nas empresas diminuiu muito, enquanto as exigências profissionais aumentam todos os dias. As carreiras para a vida inteira se tornam cada vez mais raras e o profissional precisa acompanhar as exigências dos novos tempos.

Para Moraes (1994 *apud* RODRIGUES, p.11):

O trabalho, hoje em dia, ocupa um espaço muito importante na vida de todos nós. Ou seja, quase todo mundo trabalha, e uma grande parte de nossa vida é passada dentro de organizações. Na verdade, o trabalho possui importante valor em nossa sociedade, e as pessoas começam a ingressar cada vez mais jovens.

O trabalho, como atividade central, é uma característica da sociedade capitalista, tornando-se parte integrante da vida, pois ocupa uma parcela significativa na história de vida das pessoas, que, ao atingirem a maioridade, começam a trabalhar, passando oito horas ou mais nessa atividade, numa média de 35 anos. O tempo que se permanece no trabalho é o mais precioso, pois são as oito melhores horas do dia e também os melhores anos de vida, sendo este o resultado da identidade do homem perante a sociedade, em que se torna comum as pessoas serem reconhecidas pelo que fazem ou pelo local onde trabalham.

A relação do homem com o trabalho, para Moraes (1992), às vezes se torna conflituosa, pois ao mesmo tempo em que o trabalho é um fardo, ele dá sentido à vida, ele dá status, define a identidade pessoal e o crescimento humano. Esse autor explica que o trabalho é vital para o ser humano por dois motivos: primeiro, o homem, com seu trabalho usufrui, modifica, recria e infelizmente destrói os recursos da natureza; e o segundo, é o fato de que trabalhar tornou-se imprescindível para as pessoas da sociedade moderna.

A partir do exposto até o momento, pode-se afirmar que é de fundamental importância a satisfação diante das atividades de trabalho na vida das pessoas. Assim, Búrigo (1997) alerta que a obstinação pelo trabalho como centro de tudo pode comprometer o

equilíbrio da vida. Equilíbrio entendido como o bom senso, entre o tempo destinado ao trabalho, e a outras esferas da vida.

Em resumo, o que o ser humano almeja é poder trabalhar na sua profissão escolhida, em ambiente físico confortável, com o pagamento compatível com a atividade exercida ou com as expectativas individuais, no horário mais adequado, com bom relacionamento interpessoal e que, no final de cada jornada de trabalho, o homem não se sinta desgastado e sim feliz por ter compartilhado seus conhecimentos.

Como se pode observar, as perspectivas atuais demonstram que a configuração do trabalho está sofrendo uma nova mudança, onde o conceito de emprego e os empregos tradicionais estão desaparecendo. Assim, pode-se considerar que as antigas identidades do trabalho estão sendo destruídas e o mundo do trabalho vem, atualmente, se caracterizando sob a ótica de um novo paradigma. E, como consequência, entende-se que o Serviço Social não pode ficar alheio a esse novo paradigma, que vem se configurando no mundo do trabalho.

Portanto, em consequência do exposto, no próximo tópico, aborda-se o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), objeto deste estudo.

### 3.2 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QVT

Ao longo da história, o bem-estar do trabalhador, na execução de suas tarefas, sempre foi uma preocupação do homem. É evidente que estas preocupações não apresentavam a forma e o conteúdo específicos dos dias atuais, mas, quando o homem inventou a machadinha e outros artefatos, seu objetivo, invariavelmente, era o de facilitar suas atividades e, conseqüentemente, agregar fatores de qualidade de vida ao seu trabalho.



Desse modo, atualmente, quando se fala sobre uma determinada empresa, imediatamente busca-se conhecer como ela trata o seu capital social, ou seja, seus trabalhadores, pois se sabe que o ser humano, sentindo-se bem, é mais eficiente em tudo aquilo que faz. As organizações, que participam ativamente das mudanças resultantes da globalização, investem nos empregados de todas as formas que conhecem, visando proporcionar condições de realização profissional e pessoal para estes.

Esta preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) não é recente. Há tempo o tema vem sendo discutido. Todavia, considerando o longo período já percorrido pela humanidade, a qualidade de vida no trabalho, enquanto matéria específica de estudo, é sim muito recente. As primeiras preocupações teóricas e práticas na área de qualidade se referiam basicamente à questão da qualidade do produto, objetivando atender às necessidades do cliente externo. A trajetória dos estudos e experiências nesta área, segundo Búrigo (1997), passou por várias fases, evoluindo dos modelos e parâmetros para atender as especificações de produção em série (inspeção) até o aparecimento de quadros de referência sobre QVT, que contemplam dimensões humanísticas e ambientais como intervenientes nas relações entre trabalhadores e trabalho, numa perspectiva dinâmica e contingencial, conforme assinala Fernandes (1996). Nesta última fase (Gestão Estratégica da Qualidade), as pessoas passaram a ser vistas como principais responsáveis pela qualidade, mais que os sistemas, as ferramentas e os métodos de trabalho.

Na década de 30, o mundo apreciou os estudos dos autores clássicos Maslow e Herzberg, que, através da hierarquia das necessidades e da teoria dos dois fatores, investigaram a QVT.

Na década de 1940, movida pela necessidade de contrapor-se à desumanização do trabalho que surgiu em função da aplicação de métodos rigorosos, emerge a teoria das

relações humanas com a concepção do homem social, que considera os trabalhadores como seres complexos, com sentimentos, desejos e temores.

Como investigação científica na esfera do trabalho, a Qualidade de Vida no Trabalho surge, em 1950, com os estudos de Eric Trist, para designar experiências calçadas na relação indivíduo – trabalho – organização, com base na reestruturação de tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa. Com base na satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele próprio, é que Trist e colaboradores, desenvolveram estudos originando uma abordagem sócio-técnica em relação à organização do trabalho.

No entanto, foi na década de 60 e início da década de 70, segundo Mazzucco (1999) que as preocupações com a QVT tomaram impulso, principalmente nos Estados Unidos, em decorrência da criação da Comissão Nacional de Produtividade; o Centro Nacional de Produtividade e Qualidade de Vida no Trabalho; Grupos de Estudo, como o “Programa de Qualidade de Vida”, na Universidade da Califórnia; o Centro de Qualidade de Vida de Massachusetts, na Universidade de Massachusetts; o Centro Americano para a Qualidade de Vida no Trabalho e o Centro de Produtividade, na Universidade do Texas.

Dos esforços empreendidos no período acima mencionado, Hudse e Cummings (1985 *apud* RODRIGUES, 1994) reuniram os seguintes pontos de convergência e preocupações sobre as dimensões que trariam ao homem uma melhor QVT:

- a. adequada e satisfatória recompensa;
- b. segurança e saúde no trabalho;
- c. desenvolvimento das capacidades humanas;
- d. crescimento e segurança profissional;
- e. integração social;
- f. direitos dos trabalhadores;



- g. espaço total de vida no trabalho e fora dele;
- h. relevância social.

Hudse e Cummings (1985 *apud* RODRIGUES, 1994) consideram que, para tornar um programa de QVT operacional, é necessário que sejam levados em consideração os seguintes aspectos: a participação do trabalhador nos problemas e soluções organizacionais; o projeto de cargo; a inovação no sistema de recompensa; e a melhora no ambiente de trabalho.

No modelo acima, observa-se claramente a preocupação em contemplar dimensões de natureza econômica, social, política e educacional que afetam a vida dos trabalhadores. Porém, esses trabalhadores parecem ser vistos enquanto homens e não parte de um grupo que compõem a totalidade da organização.

É no início da década de 70 que “a expressão QVT, foi introduzida publicamente pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles)” (VIEIRA, 1996, p. 37).

Na mesma década, houve uma estagnação no desenvolvimento da Qualidade de Vida no Trabalho devido à influência dos fatores econômicos, como a crise do petróleo e a alta inflação, fazendo com que a questão da sobrevivência das empresas ocupasse posição de destaque em detrimento das questões relativas ao trabalhador. O Japão, que tem o chamado sistema Toyotista ou produção flexível, soube superar as crises da época, no final da década de 70, retomando o estudo da Qualidade de Vida no Trabalho devido ao fascínio das suas técnicas de administrar. Algumas das técnicas, como os Ciclos de Controle de Qualidade, entraram nas empresas ocidentais, principalmente nas norte-americanas, após o sucesso obtido nas empresas japonesas.

Usando uma classificação especial, Vieira (*apud* BÚRIGO, 1997) afirma que a questão da qualidade no mundo encerra as seguintes abordagens: a Européia, cuja preocupação é mais defensiva, centrada na definição de critérios para a certificação de

produtos; a Americana, voltada ao controle estatístico do processo; e a Japonesa, centrada no gerenciamento da qualidade envolvendo todos os membros da organização.

Neste contexto, onde a totalidade das pessoas dentro da organização passa a ser vista como de importância vital para o alcance da qualidade, as preocupações com o bem-estar destas pessoas tomam corpo e a QVT passa a ser sistematicamente objeto de pesquisas.

Assim, a qualidade de vida no trabalho passa a ser vista como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade. E, é na década de 80 que o trabalhador obteve ganhos no que diz respeito sua participação nas decisões organizacionais, mudando, assim, a conduta destas, fazendo com que as organizações buscassem aprimoramentos referentes a soluções participativas.

Na década de 90, os programas de QVT foram ampliados e associados aos programas de Qualidade Total e se tornaram “foco de programas que estudam a saúde na organização, resgatando valores ambientais e humanísticos, negligenciados em favor do avanço tecnológicos” (FERNANDES, 1996, p.63). Devido a este novo enfoque adotado, incorporam-se, nos programas de Qualidade de Vida no Trabalho, temas, como: saúde, segurança e bem-estar das pessoas, mostrando-se como desafio para as organizações e constituindo-se num espaço de trabalho interdisciplinar para Assistentes Sociais, Enfermeiros, Médicos, Psicólogos, Nutricionistas, etc.

Segundo Rodrigues (1994), foi devido à sistematização dos métodos de produção, nos séculos XVIII e XIX, que as preocupações com as condições de trabalho e a influência destas na produção e no moral do trabalhadores passaram a ser estudadas de forma científica.

Na visão de Nadler e Lawer (*apud* RODRIGUES, 1994, p.81), a QVT teve um ciclo evolutivo com substancial alteração no foco e na definição, desde que estudos específicos foram iniciados, desenvolvendo, então, um quadro sobre a evolução dos conceitos, como segue:



| PERÍODO         | FOCO PRINCIPAL | DEFINIÇÃO  |
|-----------------|----------------|--|
| 1959/1972       | Variável       | A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às conseqüências pessoais de experiência do trabalho.  |
| 1969/1975       | Abordagem      | A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial. |
| 1972/1975       | Método         | A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.  |
| 1975/1980       | Movimento      | A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos gerenciamento participativo e democracia industrial com bastante freqüência, inovador como ideais do movimento.          |
| 1979/1983       | Tudo           | A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.   |
| Previsão Futura | Nada           | A globalização da definição trará como conseqüência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representará                           |

Ilustração 1 – Quadro sobre a definição evolutiva da QVT na visão de Nadler e Lawler.

Fonte: Rodrigues (1994, p.81).

Na evolução do conceito de QVT, apresentada por Nadler e Lawer (*apud* RODRIGUES, 1994, p.81), ficou evidenciado que os conteúdos mais significativos desta evolução encontram-se no período abrangido entre os anos de 1972 a 1982, quando a QVT foi conceitualmente focalizada como método e como movimento. A partir desse período, segundo os autores, parece ter havido uma banalização do conceito, em que o mesmo perde suas características específicas e, com isso, perde também sua função de referencial para a operacionalização da temática QVT.

O conceito de QVT modifica-se ao longo dos tempos, de acordo com as exigências de mercado. Assim, conclui-se que a qualidade torna-se imperativa na vida da sociedade

moderna. As pessoas buscam qualidade de vida e as empresas investem em Qualidade de Vida no Trabalho.

Atualmente, o tema QVT enfatiza a importância que o trabalho proporciona na vida das pessoas, buscando atender às suas necessidades profissionais, motivando o trabalhador para a satisfação no que se refere à obtenção de uma melhor qualidade de vida no seu trabalho.

Fernandes (1996), após uma retrospectiva histórica da QVT, constata que, embora os autores apresentem enfoques diferenciados para conceituá-la, um ponto parece ser comum segundo todos: a meta principal da abordagem da QVT é a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações.

Em função do exposto acima, o próximo item trará alguns conceitos com o intuito de possibilitar um melhor entendimento do tema.

### **3.2.1 Conceituação**

A QVT tem sido definida de diferentes formas por diferentes autores. No entanto, praticamente todas as definições guardam entre si, como ponto comum, o entendimento da mesma como um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas e, conseqüentemente, como um instrumento que tem por objetivo propiciar uma maior humanização do trabalho, o aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação dos mesmos nas decisões e nos problemas relacionados ao trabalho.

No entanto, a qualidade de vida no trabalho tem sido tema de vários estudos que se preocupam com a concepção e o papel social do trabalho no desenvolvimento do homem como ser produtivo que almeja a satisfação plena, ou seja, pessoal e profissional na realização



de suas atividades, visto que a insatisfação e a desmotivação no trabalho tornam a atividade penosa tanto para o trabalhador quanto para a organização.

Em decorrência do exposto, destaca-se, a seguir, vários conceitos, que servirão de base para melhor compreensão do tema.

Assim, inicia-se com os autores Hudse e Cummings (1985 *apud* RODRIGUES, 1994, p. 90), que entendem a qualidade de vida no trabalho como:

Uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização, destacando-se dois pontos distintos: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficiência organizacional, e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho.

Walton (1973, *apud* RODRIGUES, 1994, p. 81), salienta que:

a expressão qualidade de vida no trabalho tem sido usada, com crescente frequência, para descrever certos valores ambientais e humanos negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade industrial e do crescimento econômico.

Para Westley (1979), as melhorias voltadas para a qualidade de vida no trabalho decorrem dos esforços voltados para a humanização do trabalho, que buscam solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações existentes na sociedade industrial.

Já Guest (1979 *apud* VIEIRA, 1996, p.38) conceitua a QVT como:

[...] um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-os em decisões que afetam suas vidas no trabalho. Uma característica marcante do processo é que seus objetivos não são simplesmente extrínsecos, focando melhora da produtividade e eficiência em si; eles também são intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de auto-realização e auto-engrandecimento.

Para Quirino e Xavier (1987, *apud* RODRIGUES, 1994), QVT é uma abordagem que se efetivou dentro de um contexto da sociedade global, através de estudos de indicadores sociais. Caracterizado sob duas ênfases, ou seja, do ponto de vista dos empregados, ressalta o bem-estar e a satisfação no trabalho; por outro lado, enfatiza os efeitos da Qualidade de Vida no Trabalho sob a produção e a produtividade, valendo-se este último aos interesses da empresa.

De acordo com Hackman e Suttle (*apud* RODRIGUES, 1994), qualidade de vida refere-se à satisfação das necessidades do indivíduo, a qual interfere nas atitudes pessoais, nas comportamentais, na criatividade, na vontade de inovar ou aceitar as mudanças, na capacidade de adaptar-se a mudanças no ambiente de trabalho e no grau de motivação interna para o trabalho, com vista à produtividade.

Alguns autores, como por exemplo, Búrigo, Nadler e Lawer e Fernandes conceituam Qualidade de Vida no Trabalho focalizando o ambiente de trabalho no qual o empregado está inserido, destacando, assim, condições favoráveis ou desfavoráveis a este. Cabe ressaltar que o termo Qualidade de Vida no Trabalho caracteriza-se como uma extensão do conceito amplo de qualidade de vida, podendo esta ser definida como uma percepção do indivíduo com relação a sua vida, relativa ao bem-estar físico e emocional, amplamente influenciada por fatores sociais, culturais, éticos e pelo estilo de vida.

Argyris (1975 *apud* RODRIGUES, 1994) afirma que o homem, quando devidamente motivado, pode ser criativo no que se refere a seu trabalho, buscando sair da rotina. O autor descreve a importância do ambiente, ressaltando a cultura como possível influenciadora das ações organizacionais em termos de valores inculcados na classe empresarial ou administrativa, que, por sua vez, influenciam o comportamento da organização. A cultura organizacional é composta por elementos entre os quais se destacam os valores, as crenças, os mitos, os ritos, os tabus, as normas, a comunicação formal e informal, que direcionam e condicionam o desempenho dos indivíduos.

Reportando-se, por sua vez, no conteúdo do trabalho como elemento central da qualidade de vida no mesmo, Nadler, em um estudo em parceria com Lawler, a define como um movimento em busca de um envolvimento ótimo entre empregados e organização, o qual seria capaz de se traduzir em um maior nível de satisfação e motivação, em efetividade



organizacional e na preservação da saúde do sistema capitalista de produção e acumulação.

Para esses autores:

A qualidade de vida no trabalho é um modo de pensar sobre pessoas, trabalho e organização. Seus elementos distintivos são: a preocupação sobre o impacto do trabalho sobre as pessoas; e a participação das mesmas na solução de problemas organizacionais e na tomada de decisões. (NADLER & LAWLER, 1983, *apud* FERNANDES, 1996, p. 44).

De forma similar, Hackman e Lawler (1971, *apud* RODRIGUES, 1994) entendem a qualidade de vida no trabalho como um instrumento que visa tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios e, através do enriquecimento dos mesmos, aumentar os níveis de motivação e bem-estar dos trabalhadores. Para esses autores: “[...] os indivíduos são capazes de obter uma satisfação pessoal significativa quando desempenham os trabalhos que experimentam com elevada variedade, autonomia, identidade da tarefa e feedback”. Além disso, Hackman e Lawler propõem ainda a convivência com os outros e oportunidade de amizade. Na verdade, os esforços para a qualidade de vida no trabalho procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios. Embora sejam usadas muitas técnicas diferentes sob o título de qualidade de vida no trabalho, a maioria dos métodos acarreta a reformulação dos cargos, com a participação dos trabalhadores afetados.

As organizações possuem a responsabilidade e o compromisso para com o bem-estar psíquico de seus contribuintes individuais. Estas, como instituições, sistemas, grupos de trabalho com cultura própria, tanto podem servir de ambiente integrador e enriquecedor dos indivíduos que neles trabalham, como podem igualmente adoecer essas pessoas.

Portanto, para a ocorrência de uma boa Qualidade de Vida no Trabalho é importante observar tanto os fatores de desempenho organizacional, como os de satisfação pessoal dos empregados, sendo que estes fatores são influenciadores entre si. Ou seja, o desempenho organizacional de um certo indivíduo pode ser diretamente influenciado pelo grau de

satisfação pessoal no qual este possa estar passando, resultando numa Qualidade de Vida no Trabalho positiva ou negativa.

Para Hanashiro e Vieira (*apud* VIEIRA, 1996, p. 39), membros do grupo de Qualidade de Vida no Trabalho da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, após uma análise de abordagem clássica do termo, sugerem uma visão situacional de Qualidade de Vida no Trabalho dentro da realidade e do contexto político, econômico e social do Brasil. De acordo com os autores, o conceito de QVT é amplo, flexível e contingencial, sendo definido como:

Melhoria nas condições do trabalho - com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais, que venham, juntamente com políticas de recursos humanos, condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para o empregado como para a organização. Isto significa atenuar o conflito existente entre o capital e o trabalho.

Após estudos e pesquisas realizados por Fernandes (1996, p.45), a autora conclui que os elementos-chave para a QVT apóiam-se em quatro pontos:

- a) Resolução de problemas envolvendo os membros das organizações em todos os níveis (participação, sugestões, inovações, etc.).
- b) Reestruturação da natureza básica do trabalho (enriquecimento de tarefas, redesenho de cargos, rotação de funções, grupos autônomos ou semi-autônomos, etc.).
- c) Inovações no sistema de recompensas (remunerações financeiras e não financeiras).
- d) Melhorias no ambiente de trabalho (clima, cultura, meio ambiente físico, aspectos ergonômicos, assistenciais).

Fernandes (1996, p. 45) conceitua a QVT como: “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-políticos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”.

A presença da expressão “a gestão dinâmica e contingencial”, no conceito de QVT, usado por Fernandes (1996), explica-se pelo fato de que as organizações e as pessoas mudam



constantemente e que qualquer programa nesta área depende das contingências, ou seja, da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida.

Já no entendimento de Búrigo (1997, p.30):

A Qualidade de Vida no Trabalho busca humanizar as relações de trabalho na organização, onde se deve manter uma relação estreita com a produtividade, e primordialmente a satisfação do trabalhador em seu ambiente de trabalho. Dessa forma, enfatiza uma melhor condição de vida no trabalho, associada ao bem estar, à saúde e à segurança do trabalhador.

Cabe lembrar que o equilíbrio de todas as variáveis que envolvem o ambiente de trabalho, tais como: remuneração justa, ambiente limpo, bom relacionamento com chefias e colegas, equipamentos adequados para realização das tarefas, etc. resulta na QVT. Por isso, é importante a análise de todo o processo que se refere ao trabalho, para que, caso detecte-se aspectos negativos, haja atitudes corretas dos responsáveis para implantações de mudanças.

Carneiro (*apud* FERNANDES, 1996, p.38), expressa bem o termo Qualidade de Vida no Trabalho, focalizando o cliente interno, quais suas expectativas, necessidades e exigências, que com certeza afetam seu nível de satisfação, refletindo em sua produtividade.

De acordo com o autor:

Qualidade de Vida no Trabalho é ouvir as pessoas e utilizar ao máximo sua potencialidade. Ouvir é procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam... e utilizar ao máximo sua potencialidade é desenvolver as pessoas, e procurar criar condições para que as pessoas, em se desenvolvendo, consigam desenvolver a empresa.

A QVT, de acordo com Chiavenato (1999, p.391), “representa em que graus os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”.

O mesmo autor destaca os fatores envolvidos na QVT, que são:

A satisfação com o trabalho executado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o salário recebido; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico do trabalho; a liberdade e responsabilidade de decidir e as possibilidades de participar. (CHIAVENATO, 1999, p.391).

O estudo da QVT seja em organizações públicas ou instituições privadas, tem enfocado primordialmente as necessidades dos empregados, constitui-se numa tentativa de amenizar ou resolver problemas que prejudiquem o desempenho do empregado e, conseqüentemente, o desenvolvimento da organização (QUIRINO; XAVIER, 1987 *apud* RODRIGUES, 1994).

Apesar da falta de consenso acerca do conceito de qualidade de vida no trabalho, em essência, a mesma tem sido entendida como a aplicação concreta de uma filosofia humanista, visando alterar aspectos do e no trabalho, a fim de se criar uma situação mais favorável à satisfação dos empregados, ao aumento da produtividade organizacional.

Embora geralmente apoiadas sob esses mesmos pilares, as diversas abordagens de QVT, no entanto, diferem-se, dando provas de que são dinâmicas, variando conforme os valores culturais predominantes em cada época, os contextos sócio-político-econômicos prevaletentes e as experiências prévias de cada pesquisador. Portanto, apresenta-se no próximo item alguns autores clássicos e seus modelos para obtenção de QVT.

### **3.2.2 Modelos determinantes de qualidade de vida no trabalho - QVT**

Antes de se iniciar o relato de alguns modelos de QVT existentes, faz-se necessário ressaltar que as pessoas são diferentes entre si, e para tanto possuem valores que diferem quanto à capacidade de satisfazer suas necessidades pessoais, dificultando, assim, a formulação de estratégias gerais, por parte da organização, para a obtenção de uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Uma das dificuldades para se atingir qualidade de vida nas organizações reside na diversidade das preferências humanas e diferenças individuais e o grau de importância que



cada trabalhador dá às suas necessidades, implicando provavelmente em denotado custo operacional (QUIRINO; XAVIER, 1986 *apud* RODRIGUES, 1994).

Vários autores, por meio de estudos realizados, engajaram-se a fim de estruturar um modelo que servisse de base para pesquisas sobre a QVT. Assim, destaca-se para este trabalho os modelos de: Maslow (1954), Taylor e Henry Ford, Elton Mayo (1933), Herzberg (1997), Douglas McGregor, Walton (1973), Hackman e Oldahman (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Belenger (1973).

Cabe mencionar que os autores supra citados foram selecionados após pesquisa bibliográfica realizada com as obras de Bueno (2002), Búrigo (1997), Chiavenato (1994), Fernandes (1996), Lucci (1999), Rodrigues (1994) e Vieira (1996), os quais os destacam como autores clássicos no estudo da QVT.

### **3.2.2.1 Modelo Abraham Maslow (1954)**

O estudo da QVT teve início com os autores clássicos, Abraham Maslow (1954) e Herzberg (1968), que estudaram os fatores motivacionais ligados às necessidades humanas, com reflexos no desempenho e na auto-realização do indivíduo.

Para Chiavenato (1994), na concepção de Maslow, as necessidades humanas estão organizadas em uma pirâmide de importância e de influência do comportamento, onde, na base, estão as necessidades mais baixas e recorrentes, enquanto no topo encontram-se as mais sofisticadas e intelectualizadas. A Ilustração 2 apresenta a pirâmide hierárquica das necessidades humanas.

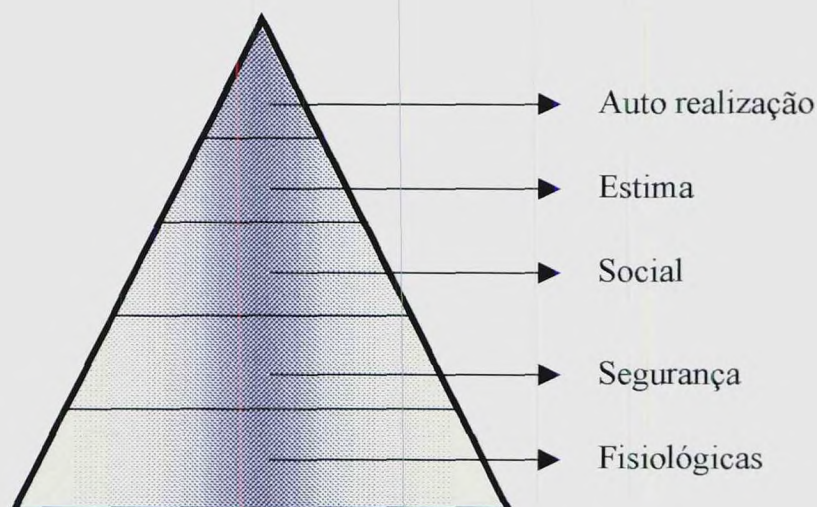


Ilustração 2 – Figura da escala das necessidades humanas.  
Fonte: Fernandes (1996)

Ao explicar a pirâmide das necessidades humanas, Chiavenato (1994) ressalta que as necessidades fisiológicas constituem o nível mais baixo de todas as necessidades humanas, como as necessidades de alimentação (fome e sede), de sono e repouso (cansaço), abrigo (frio ou calor), ou desejo sexual (reprodução da espécie). As necessidades fisiológicas são também denominadas biológicas ou básicas e exigem satisfação cíclica e incessante para garantir a sobrevivência do indivíduo. Elas orientam a vida humana desde o momento do nascimento, monopolizando o comportamento do homem e predominando sobre todas as demais necessidades enquanto não for encontrada a sua satisfação. São, portanto, as necessidades relacionadas com a própria subsistência e existência do indivíduo. Embora comuns a todas as pessoas, elas requerem diferentes gradações individuais para a sua satisfação. Sua principal característica é a premência, ou seja, quando alguma dessas necessidades não está satisfeita, ela domina a direção do comportamento.

Chiavenato (1994) também enfatiza que as necessidades de segurança constituem o segundo nível das necessidades humanas. Levam a pessoa a proteger-se de qualquer perigo real ou imaginário, físico ou abstrato: a busca de proteção contra a ameaça ou privação, a fuga ao perigo, o desejo de estabilidade, a busca de um mundo ordenado e previsível são manifestações típicas destas necessidades. Surgem no comportamento humano quando as



necessidades fisiológicas estão relativamente satisfeitas. Também estão intimamente relacionadas com a sobrevivência da pessoa ()

As necessidades sociais são as relacionadas com a vida associativa do indivíduo com outras pessoas. São as necessidades de associação, de participação, de aceitação por parte dos colegas, de troca de amizade, de afeto e amor. Surgem no comportamento quando as necessidades mais baixas (fisiológicas e de segurança) se encontram relativamente satisfeitas. Quando as necessidades sociais não estão suficientemente satisfeitas, a pessoa se torna resistente, antagônica e hostil com relação às pessoas que a cercam. A frustração dessas necessidades conduz geralmente à falta de adaptação social e à solidão.

De acordo com Chiavenato (1994), as necessidades de estima são as que estão relacionadas com a maneira pela qual a pessoa se vê e se avalia, isto é, com a auto-avaliação e auto-estima. Envolvem a auto-apreciação, a autoconfiança, a necessidade de aprovação social e reconhecimento, de *status*, prestígio e de consideração. A satisfação dessas necessidades conduz a sentimentos de autoconfiança, de valor, força, prestígio, poder, capacidade e utilidade. A sua frustração pode produzir sentimentos de inferioridade, fraqueza, dependência e desamparo, os quais, por sua vez, podem levar ao desânimo ou a atividades compensatórias.

As necessidades de auto-realização são as necessidades humanas mais elevadas, e que se encontram no topo da hierarquia. São as necessidades que levam cada pessoa a realizar o seu próprio potencial e de se desenvolver continuamente ao longo da vida. Essa tendência se expressa através do impulso da pessoa em tornar-se mais do que é e de vir a ser tudo o que pode ser. As necessidades de auto-realização estão relacionadas com a plena utilização daquilo que cada pessoa tem de potencial e de virtual, da utilização plena dos talentos individuais.

Segundo Wagner III e Hollenbeck (1999, p.94), em virtude da simplicidade da teoria de Maslow, a mesma tenha sido amplamente aceita por gerentes e professores de

administração. Todavia, Maslow não conseguiu fornecer aos pesquisadores mensurações claras de seus conceitos. Desse modo, sua teoria acabou não recebendo muita sustentação empírica. Porém, não se pode negar que a teoria de Maslow, por causa de seu lugar na história, ocupou um lugar privilegiado como um dos modelos pioneiros de motivação e como percussora das teorias mais modernas.

Pela descrição apresentada, nota-se que a teoria de Maslow supõe uma estrutura uniforme e hierárquica de necessidades comuns a todas as pessoas. Supõe também que há sempre uma melhor maneira de motivar as pessoas de forma padronizada. Porém, entende-se que diferentes pessoas reagem de diferentes maneiras de acordo com a situação em que se encontram, uma vez que tanto as diferenças individuais como as diferentes situações devem ser consideradas em toda abordagem motivacional.

Apesar das diferenças individuais quanto aos motivos ou necessidades que regem o comportamento das pessoas, certas necessidades são basicamente semelhantes quanto à maneira pela qual fazem as pessoas organizarem seu comportamento para obter satisfação no trabalho. Sob esse ângulo, e a partir da teoria das necessidades, foram surgindo outros modelos, com finalidades mais específicas que pudessem identificar os elementos indicadores de QVT. Estes modelos serão apresentados a seguir.

### **3.2.2.2 Taylorismo e Fordismo**

O modo de produção que se pode observar hoje, é fruto do processo que surgiu nos Estados Unidos, no início de século XX, com a adoção de dois métodos de organização de trabalho: taylorismo e fordismo.

Pode-se perceber, de certa forma, um trabalho direcionado à objetividade, quando se analisa Taylor e sua proposta, com uma outra visão do trabalho, sendo este mais objetivo e



direcionado à produtividade. De acordo com Rodrigues (1994), Taylor proporcionou ao trabalhador sua valorização por meio de um ganho proporcional à sua produção. Este ganho era determinado pela empresa à qual o empregado estava inserido. Aparentemente, na época, esta atitude gerou uma certa qualidade de vida para aqueles trabalhadores.

Segundo Lucci (1999), Henry Ford criou o processo de fabricação por meio da linha de montagem, baseando-se nos modelos utilizados nos abatedores de um frigorífico, cujos porcos abatidos eram colocados em uma cinta transportadora. Buscou, assim, sistematizar e implantar este método na indústria automobilística, sendo o vínculo, no processo de confecção, o que era transportado por sua correia.

O fordismo levou ao extremo a especialização do trabalho. Cada operário passou a executar operações sem sair do seu setor. Tanto o taylorismo como o fordismo adaptaram o trabalho humano ao da máquina, transformando o homem em uma engrenagem a mais e complementar para a linha de montagem. Isso fez com que o trabalho do operário se tornasse algo repetitivo, exaustivo e pouco criativo.

Essas duas correntes mostram uma visão de homem alienado ao realizar um trabalho repetitivo ou desprazeroso. Este trabalhador passa, então, a acumular tensões que estão relacionadas à organização, ao ambiente e à valorização do mesmo, como ser humano em seu local de trabalho.

### **3.2.2.3 Elton Mayo**

De acordo com Bueno (2002), a Escola das Relações Humanas surgiu como forma de humanizar o trabalho, de liberar o homem de sua condição de escravo da produção. Todavia, o homem continuou escravo, só que ora das regras e condições impostas pelo grupo informal, isto é, continuou vinculado a uma situação comportamentalista, pois o homem ainda

não dispunha de sua liberdade de pensar, agir, de estabelecer seus próprios limites e objetivos. Era o grupo que ditava o comportamento do homem, dessa forma, subjugando-o mais uma vez. O poder estava no grupo.

Conforme Bueno, (2002), somente em 1924, em Hawthorne, é que especialistas iniciaram uma pesquisa que tinha por objetivo estudar os efeitos da iluminação na produtividade. Assim, Elton Mayo (1933) realizou vários experimentos com grupos de trabalhadores que eram submetidos a diferentes condições de iluminação e incentivos. Mayo observou que, independentemente das condições a que eram submetidos os trabalhadores, sua produtividade, em grupo, aumentava, concluindo, então, que o aumento da produtividade era decorrente da dimensão social do ser humano e não dos aspectos técnicos do experimento, pois o sentimento de envolvimento e participação (pertencer) gerou uma atitude geral favorável em relação à empresa. Mayo concluiu que os fatores de maior influência na produtividade eram as relações interpessoais desenvolvidas no trabalho e não tanto os incentivos salariais.

#### **3.2.2.4 A teoria dos fatores higiênicos – os dois fatores**

Herzberg (1997) formulou a teoria dos dois fatores para melhor explicar o comportamento das pessoas em situação de trabalho. Para ele, dois fatores orientam fortemente o comportamento das pessoas: os fatores higiênicos e os fatores motivacionais. Sua pesquisa empírica revelou que os fatores motivacionais (intrínsecos) constituíram a principal causa da satisfação, e os fatores higiênicos (extrínsecos) constituíram a principal causa do descontentamento no trabalho. Desse modo, os fatores de desenvolvimento ou motivadores relacionados ao trabalho são: a realização; o reconhecimento da realização; o próprio trabalho; a responsabilidade; e o desenvolvimento pelo progresso.



Os fatores higiênicos são também denominados fatores extrínsecos ou ainda fatores ambientais. Localizam-se no ambiente que rodeia as pessoas e abrange as condições dentro das quais elas desempenham seu trabalho. Os principais fatores higiênicos são: o salário, os benefícios sociais, o tipo de gerência que as pessoas recebem, as condições físicas e ambientais de trabalho, as políticas e diretrizes da empresa, o clima organizacional, os regulamentos internos, entre outros. Tradicionalmente, apenas os fatores higiênicos eram levados em conta na motivação das pessoas. Para fazer com que as pessoas trabalhassem mais, tornava-se necessário o apelo para prêmios e incentivos salariais, liderança democrática, políticas empresariais abertas e estimuladoras, isto é, incentivos situados externamente ao indivíduo em troca do seu trabalho e dedicação. Outros ainda incentivavam as pessoas a trabalharem por meio de recompensas (motivação positiva) ou punições (motivação negativa).

A principal característica dos fatores higiênicos segundo Chiavenatto (1994) é que quando eles são ótimos conseguem apenas evitar a insatisfação das pessoas, uma vez que não conseguem elevar consistentemente a satisfação e, quando a elevam, não conseguem sustentá-la elevada por muito tempo. Todavia, quando são péssimos ou precários, os fatores higiênicos provocam a insatisfação das pessoas. Devido a essa influência mais voltada para a insatisfação, Herzberg lhes dá o nome de fatores insatisfacientes. São higiênicos porque são essencialmente profiláticos e preventivos, ou seja, eles apenas evitam a insatisfação, mas não provocam a satisfação.

Conforme Mancini (1999, p.39), Herzberg (1997) chamou esses fatores de higiênicos porque são preventivos, fazendo relação com o significado médico da palavra higiene (previne doenças, mas não chega a melhorar a saúde). Dessa forma, funcionam mais como fatores para prevenir a insatisfação, sendo insuficientes para sozinhos levarem à motivação. Para Bergamini (1997), os fatores higiênicos têm sua importância na medida em que podem prevenir o homem de aborrecimentos.



Já, de acordo com Chiavenato (1994), no que se refere aos fatores motivacionais, também denominados fatores intrínsecos, pois estão relacionados com o conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que a pessoa executa, estão sob o controle da pessoa, uma vez que se relacionam com aquilo que ela faz e desempenha. Os fatores motivacionais envolvem os sentimentos de crescimento individual, de reconhecimento profissional e as necessidades de auto-realização. Normalmente, as tarefas e os cargos têm sido arranjados e definidos com a preocupação exclusiva de atender aos princípios de economia e de eficiência, esvaziando completamente os aspectos de desafio e oportunidade para a criatividade individual. Com isto, perdem o sentido psicológico para a pessoa que os executa, provocando apatia e desinteresse, já que a empresa nada mais oferece além de fatores higiênicos.

Para Chiavenato (1994), a característica mais importante dos fatores motivacionais é que, quando são ótimos, eles elevam a satisfação das pessoas no trabalho. Porém, quando precários, evitam a satisfação. Por estarem relacionados com a satisfação das pessoas, recebem também o nome de fatores satisficientes.

Mancini (1999) ressalta que Herzberg (1997) propõe o enriquecimento do cargo para proporcionar a motivação. Para isso, então, devem ser seguidos alguns princípios como remoção de alguns controles, aumento de responsabilidade, investir o empregado de alguma autoridade adicional em suas atividades, introduzir tarefas novas e mais difíceis e designar tarefas especializadas para os empregados tornarem-se peritos em algum assunto especial.

Observa-se que Herzberg (1997) muito contribuiu para os estudos sobre a motivação, uma vez que tratou da importância da própria tarefa e do conteúdo do trabalho como fonte de motivação. Isso permitiu o início de uma corrente de enriquecimento das tarefas, dando margem a uma série de investigações.



Então, os fatores higiênicos, definidos por Herzberg (1997), compreendem: a política e a administração da empresa; as relações interpessoais com os supervisores; supervisão; condições de trabalho; salários; ‘status’; e segurança no trabalho.

Os fatores higiênicos, os quais compreendem aspectos que são capazes de produzir insatisfação no trabalho são relacionados ao ambiente de trabalho, as relações interpessoais, ao salário e ainda ao “status” que este trabalho proporciona ou não. A falta destes fatores satisfeitos poderia gerar, de certa forma, a insatisfação do trabalhador. Já os fatores que produzem satisfação foram chamados de motivadores. Estes fatores, segundo Herzberg (1997) relacionam-se com a capacidade de realizar do indivíduo e, através da realização, desenvolver-se.

Os fatores motivadores são também de cunho social, mas não só se constituindo de certo modo individual e subjetivamente, visto que responsabilidade, reconhecimento, progresso não dependem somente do indivíduo, mas também do incentivo que este recebe do trabalho ao qual está inserido. Os fatores de influência na motivação do trabalhador são muitos, devendo-se avaliar cada caso, individualmente ou através de uma análise institucional, para tentar perceber quais fatores que estão atrapalhando aquele trabalhador ou aquela empresa a crescer, produzir, ter trabalhadores satisfeitos, etc. Acredita-se que satisfação e insatisfação estejam de alguma forma interligadas, pois, de certa forma, andam muito juntas. O sentido que o trabalhador dá ao seu trabalho vai depender, de certo modo, dos aspectos ligados à satisfação/insatisfação, partindo da sua subjetividade.

### **3.2.2.5 A teoria X-Y**

Douglas McGregor apresentou, por volta de 1960, as teorias denominadas por ele de “X” e “Y”. Partindo de situações antagônicas, ele consegue detalhar de uma forma clara e

objetiva a transmissão de escola clássica de Taylor e seus seguidores, expressa pela Teoria “X”, para a escola comportamentalista (behaviorista) expressa pela Teoria “Y”, derivada da teoria das Relações Humanas de Elton Mayo e da Teoria das Necessidades Humanas de Abraham Maslow.

A chamada Teoria “X” é a imagem, a reprodução da visão tradicional da administração, na qual o valor no trabalho está centrado na produtividade e o trabalhador é considerado indolente, não cooperativo, avesso ao trabalho, somente reagindo mediante ameaças, punições e coação. O objetivo fundamental é a direção e o controle dos empregados, através de exercício da autoridade. Nesse modelo de administração, o empregado encontra no salário o único estímulo para satisfação de suas necessidades.

Segundo McGregor (1992, p.41-42):

1. O ser humano, de modo geral, tem uma aversão essencial ao trabalho e o evita sempre que possível. [...]
2. Devido a essa característica humana de aversão ao trabalho, a maioria das pessoas precisa ser coagida, controlada, dirigida, ameaçada de punição para que se esforce no sentido da consecução dos objetivos organizacionais. [...]
3. O ser humano, de modo geral, prefere ser dirigido, quer evitar responsabilidade, tem relativamente pouca ambição, e quer garantia acima de tudo.

Para McGregor (1992), a Teoria “X” explica as conseqüências de uma determinada estratégia administrativa; não explica nem descreve a natureza humana, embora pretenda fazê-lo. Já a Teoria “Y”, fundamentada nas novas tendências das ciências sociais, contesta a primeira, afirmando que o indivíduo pode encontrar no trabalho as fontes para motivação e a satisfação de suas necessidades, ou seja, tem como base a integração entre os objetivos individuais e organizacionais.

Os pressupostos da Teoria “Y” são apresentados por McGregor (1992, p.53), conforme a seguir:

1. O dispêndio de esforço físico e mental no trabalho é tão natural como o jogo ou o descanso. O ser humano comum não detesta, por natureza, o trabalho. Dependendo de condições controláveis, o trabalho pode ser uma fonte de



satisfação (e será voluntariamente realizado) ou uma fonte de punição (e será evitado, se possível).

2. O controle externo e a ameaça de punição não são os únicos meios de estimular o trabalho em vista dos objetivos organizacionais. O homem está sempre disposto a se autodirigir e se autocontrolar a serviço de objetivos com os quais se compromete.
3. O compromisso com os objetivos é dependente das recompensas associadas à sua consecução. A mais importante dessas recompensas, isto é, a satisfação do ego e das necessidades de auto-afirmação pode ser produto direto do esforço feito em vista dos objetivos organizacionais.
4. O ser humano comum aprende, sob condições adequadas, não só a aceitar responsabilidades como a procura-las. A recusa de responsabilidades, a falta de ambição e a busca de garantia são, geralmente, conseqüências da experiência, e não características humanas inatas.
5. A capacidade de usar um grau relativamente alto de imaginação, de engenhosidade e de criatividade na solução de problemas organizacionais é mais amplamente distribuída na população do que geralmente se pensa.
6. Nas condições da vida industrial moderna, as potencialidades intelectuais do ser humano comum estão sendo parcialmente usadas.

Na concepção de McGregor (1992), as implicações dessas pressuposições, na estratégia gerencial, são diferentes das da Teoria “X”, uma vez que são dinâmicas, pois indicam a possibilidade de crescimento e desenvolvimento humano; acentuam a necessidade de adaptação seletiva e não de uma única forma absoluta de controle.

Desse modo, a organização que se fundamenta na Teoria “Y” investe em seus empregados a fim de despertar suas potencialidades, seu poder criador, buscando a sua integração e autocontrole, bem como a participação ativa de seus empregados nos objetivos organizacionais. Percebe-se, então, que, enquanto a Teoria “X” enfatiza as necessidades fisiológicas e de segurança como estratégia para atingir os objetivos organizacionais, a Teoria “Y” enfatiza aquelas de nível mais alto, ou seja, as sociais, as de ego e as de auto-realização.

### **3.2.2.6 Modelo de Walton (1973)**

O modelo de Walton (1973) surgiu por meio de pesquisas, observações e entrevistas, sendo composto por oito dimensões e seus indicadores que afetam o trabalhador no seu local de trabalho. De acordo com este modelo, dependendo do contexto em que a pesquisa está

inserida, novos critérios, indicadores ou dimensões poderão ser gerados. Assim, descreve-se na íntegra as oito dimensões retratadas por Walton, conforme Fernandes (1996, p.49):

1) Compensação justa e adequada: Caracteriza pela remuneração recebida pelo trabalho realizado, dividindo-se assim:

- 1º- Remuneração adequada: Remuneração necessária para o empregado viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vive.
- 2º- Equidade interna: Equidade na remuneração entre outros membros de uma mesma organização.
- 3º- Equidade externa: Equidade na remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

2) Condições de trabalho: Caracteriza pelas condições existentes no local de trabalho, apresentando os seguintes parâmetros:

- 1º- Jornada de trabalho: Número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as tarefas desempenhadas.
- 2º- Carga de trabalho: Quantidade de trabalho executados em um turno de trabalho.
- 3º- Ambiente físico: Local de trabalho em relações as condições de bem estar (conforto) e organização para o desempenho do trabalho.
- 4º- Material e equipamento: Quantidade e qualidade de material disponível para execução do trabalho.
- 5º- Ambiente saudável: Local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de injúria ou doenças.
- 6º- Estresse: Quantidade percebida de estresse a que o profissional é submetido na sua jornada de trabalho.



3) Uso e desenvolvimento de capacidade: É a mensuração da qualidade de vida no trabalho em relação às oportunidades que o empregado tem de aplicar, no seu dia-a-dia, seu saber e suas aptidões profissionais. Entre os critérios se destaca:

- 1º- Autonomia: Medida permitida, ao indivíduo, de liberdade substancial, independência e descrição na programação e execução do trabalho.
- 2º- Significado da tarefa: Relevância da tarefa desempenhada na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora das instituições.
- 3º- Identidade da tarefa: Medida de tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado.
- 4º- Variedade de habilidade: Possibilidade de utilização de uma larga escala de capacidades e de habilidades do indivíduo.
- 5º) Retroinformação: Informação ao indivíduo acerca de avaliação do seu trabalho com um todo, e de suas ações.

4) Oportunidade de crescimento e segurança: Caracteriza pelas oportunidades que à instituição estabelece e o crescimento pessoal de seus empregados e para segurança do emprego. Os critérios que expressam a importância do desenvolvimento e a perspectiva de aplicação são os seguintes:

- 1º- Possibilidade de carreira: Viabilidade de oportunizar avanços na instituição e na carreira, reconhecidos por colegas, membros da família, comunidade.
- 2º- Crescimento pessoal; processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades da pessoa e aplicação das mesmas.
- 3º- Segurança de seu emprego: Grau de segurança dos empregados quanto à manutenção de seus empregos.

5) Integração social na organização: É o grau de integração social existente na instituição:

1º- Igualdade de oportunidades: Grau de ausência de estratificação na organização de trabalho, em termos de símbolos “status” ou estruturas hierárquicas íngremes; e de discriminação quanto à raça, sexo, credo, origens, estilos de vida e aparência;

2º- Relacionamento: Grau de relacionamento marcado por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades.

3º-Senso comunitário: Grau de senso de comunidade existente na instituição

6) Constitucionalismo: Caracteriza pelos direitos dos empregados cumpridos na instituição:

1º- Direitos trabalhistas: Observância ao cumprimento dos direitos do trabalhador, inclusive o acesso à apelação;

2º- Privacidade social: Grau de privacidade que o empregado possui dentro da instituição;

3º- Liberdade de expressão: forma como o empregado pode expressar seus pontos de vista aos superiores, sem medo de represálias;

4º- Normas e rotinas: Maneira como normas e rotinas influenciam o desenvolvimento do trabalho.

7) Trabalho e espaço total de vida: é o equilíbrio entre a vida social do empregado e a vida no trabalho:

1º- Papel balanceado no trabalho: Equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências de carreira, viagens, e convívio familiar.

2º- Horário de entrada e saída do trabalho: Equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

8) Relevância social da vida no trabalho: Percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento de seus empregados:



- 1º- Imagem da instituição: Visão do empregado em relação à sua instituição de trabalho: importância para comunidade, orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da instituição.
- 2º- Responsabilidade social da instituição: Percepção do empregado quanto à responsabilidade social da instituição para a comunidade, refletida na preocupação de resolver os problemas da comunidade e também não causar danos.
- 3º- Responsabilidade social pelos serviços: Percepção do empregado quanto à responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços postos a disposição da comunidade.
- 4º- Responsabilidade social pelos empregados: Percepção do empregado quanto à sua valorização e participação na instituição, a partir da política de recursos humanos.

Através de um árduo trabalho, com pesquisas, observações e entrevistas, Walton estabeleceu as dimensões acima citadas, que afetam de maneira significativa o homem em seu trabalho. Para o autor, este modelo pode ser acrescido de outros indicadores conforme a necessidade do pesquisador. O referido modelo tem sido apontado pela literatura de forma significativa, por este motivo o presente trabalho foi norteador por ele.

Sobre o modelo de Walton, Fernandes (1996, p.52) assinala que:

[...] embora não se desconheçam as diversidades das preferências e às diferenças individuais ligadas à cultura, classe social, educação, formação e personalidade, tais fatores são intervenientes, de modo geral, na qualidade de vida no trabalho da maioria das pessoas. Ou seja, quando tais aspectos não são bem gerenciados, o nível de satisfação experimentado pelos trabalhadores em geral, deixa muito a desejar, repercutindo nos níveis de desempenho.

Da citação, depreende-se que as diferenças individuais e as preferências pessoais influem sobremaneira no conceito de qualidade de vida no trabalho de cada trabalhador e, portanto, a presença de certas dimensões em uma organização pode representar um nível ótimo de QVT para uns, enquanto para outros pode pouco ou nada significar. Esses aspectos, então, quando não bem gerenciados, afetam o grau de satisfação dos trabalhadores,

possibilitando sua repercussão nos níveis de desempenho deles, influenciando, assim, na qualidade de vida no trabalho.

Sobre este aspecto, a dimensão apresentada por Walton sobre trabalho e espaço total de vida se reveste de importância, na medida em que há uma relação de reciprocidade de influências entre trabalho e demais domínios da vida. A importância do modelo de QVT de Walton tem sido enfatizada no Brasil pela utilização do mesmo em larga escala por pesquisadores.

### 3.2.2.7 Modelo Belanger (1973)

Este autor apresenta os seguintes aspectos para a análise da qualidade de vida nas organizações, conforme Ilustração 3, a seguir:

|  |  |
|--|--|
| 1 – O trabalho em si                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Criatividade</li> <li>▪ Variabilidade</li> <li>▪ Autonomia</li> <li>▪ Envolvimento</li> <li>▪ Feedback</li> </ul>                                 |
| 2 – Crescimento pessoal e profissional | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Treinamento</li> <li>▪ Oportunidade de crescimento</li> <li>▪ Relacionamento de trabalho</li> <li>▪ Papéis organizacionais</li> </ul>             |
| 3 – Tarefas com significado            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tarefas complexas</li> <li>▪ Responsabilidade aumentada</li> <li>▪ Recompensas financeiras / não financeiras</li> <li>▪ Enriquecimento</li> </ul> |
| 4 – Funções e estruturas abertas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clima de criatividade</li> <li>▪ Transferências de objetivos</li> </ul>   |

Ilustração 3 - Quadro sobre os Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho  
Fonte: Fernandes (1996).

Belanger aponta os tópicos acima para análise da qualidade de vida nas organizações, incluindo os aspectos ligados ao trabalho em si, crescimento pessoal e profissional, tarefas com significado e funções e estruturas abertas.



3.2.2.8 Modelo de Hackman e Oldham (1975)

Já os referidos autores propõem um modelo que se apóia em características objetivas do trabalho, conforme Ilustração 4. Para Hackman e Oldham, os resultados pessoais e de trabalho são adquiridos por meio da presença de estados psicológicos críticos, que são criados através da dimensão da tarefa.

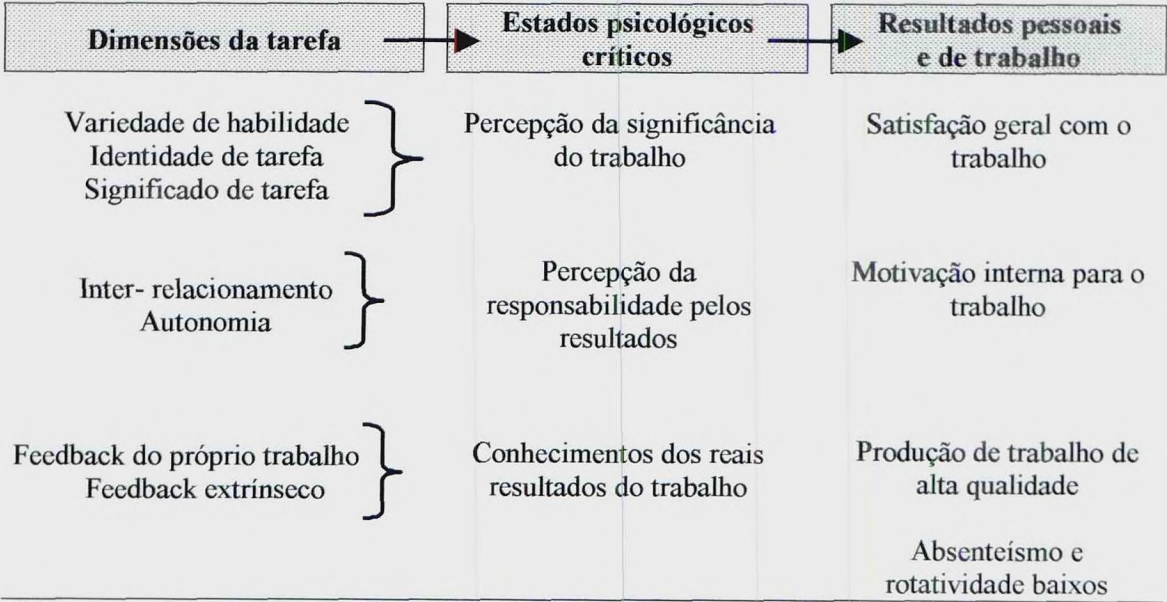


Ilustração 4 - Quadro sobre os Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho.  
Fonte: Fernandes (1996).

Este modelo teórico avalia a QVT em termos de dimensão da tarefa, estados psicológicos e resultados pessoais e de trabalho. Para Hackman e Oldham (1975), a QVT é a resultante de dimensões básicas da tarefa que são capazes de produzir determinados estados psicológicos que dão origem a resultados pessoais e de trabalho.

### 3.2.2.9 Modelo Westley (1979)

A QVT para Westley pode ser analisada através de quatro dimensões: econômico, político, psicológico e sociológico que segundo o autor afetam e tornam-se obstáculos. A Ilustração 5 apresenta tais dimensões:

| Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho  |   |  |  |
|---|---|--|--|
| Econômico   | Político  | Psicológico  | Sociológico  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equidade salarial</li> <li>• Remuneração adequada</li> <li>• Benefícios</li> <li>• Local de trabalho</li> <li>• Carga horária</li> <li>• Ambiente externo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança emprego</li> <li>• Atuação sindical</li> <li>• Retroinformação</li> <li>• Liberdade de expressão</li> <li>• Valorização do cargo</li> <li>• Relacionamento com a chefia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização potencial</li> <li>• Nível de desafio</li> <li>• Desenv. Pessoal</li> <li>• Desenv. Profissional</li> <li>• Criatividade</li> <li>• Auto-Avaliação</li> <li>• Variedade de tarefa</li> <li>• Identidade c/ tarefa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação nas decisões</li> <li>• Autonomia</li> <li>• Relacionamento interpessoal</li> <li>• Grau de responsabilidade</li> <li>• Valor pessoal</li> </ul> |

Ilustração 5 - Quadro sobre os Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho.

Fonte: Fernandes (1996).

Segundo Rodrigues (1995, p.86), “os problemas políticos trariam como consequência a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação e o sociólogo, a anomia” e como maneira de minimizar, ou até solucionar estes problemas, Westley sugere o enriquecimento do trabalho a nível individual como na reestruturação do grupo. O autor também salienta que o aumento das organizações trouxe uma maior rigidez organizacional e mudanças ambientais, levando ao enfraquecimento do conhecimento sobre as relações existentes. A mecanização e a automação trouxeram mudanças nas normas do trabalho e, conseqüentemente, desestruturação. Pelo exposto, Westley sugere seu modelo para se obter um melhor ambiente de trabalho.



### 3.2.2.10 Modelo Werther e Davis (1983)

Os autores Werther e Davis estruturaram um modelo no qual definem os elementos organizacionais, ambientais e comportamentais como aspectos influenciadores do projeto de cargos com relação à QVT, de acordo com a Ilustração 6.

| Elementos Organizacionais  | Elementos Ambientais   | Elementos Comportamentais  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordagem mecanística</li> <li>• Fluxo de trabalho</li> <li>• Práticas de trabalho</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidade e disponibilidade de empregados</li> <li>• Expectativas sociais</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomia</li> <li>• Variedade</li> <li>• Identidade de tarefas</li> <li>• Retroinformação</li> </ul> |

Ilustração 6 - Quadro sobre o Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho.  
Fonte: Fernandes (1996).

Analisando-se a Ilustração 6, é de se observar que a qualidade de vida nesse caso está ligada a fatores tanto organizacionais, comportamentais como ambientais, estando todos interligados. Seriam, então, os fatores ambientais de extrema importância para o homem obter sua qualidade de vida, pois os fatores sociais, como: relacionamentos interpessoais na empresa assim como fora desta e o ambiente de trabalho, influenciam no grau de satisfação de um certo trabalhador, atingindo ou não uma certa qualidade. Outros fatores ambientais importantes como os culturais, por exemplo, podem determinar uma má qualidade de vida, dependendo de como este ser humano lida com suas crenças que determinam ou não suas escolhas profissionais.

Já o fator tecnológico e o econômico, segundo Rodrigues (1994), estão de certa forma interligados. Pode-se dizer que quanto maior a tecnologia, mais capital existe; porém, o lucro da empresa e o salário do trabalhador são aspectos que influenciam na qualidade de vida no trabalho. E, por fim, os aspectos governamentais, que podem ou não dizer até onde tal empresa pode se desenvolver, delimitando todo o aspecto burocrático do trabalhador e da empresa.

Quanto aos fatores organizacionais, segundo Rodrigues (1994), se o empregado não concordar com os propósitos, objetivos, organização, departamentos, cargos e muitos outros aspectos da organização, como até mesmo o seu relacionamento com o chefe, sua QVT não será satisfatória, pois este indivíduo não se sentirá confortável para desempenhar o seu papel dentro deste contexto organizacional.

E, por fim, os fatores comportamentais que, no entender de Rodrigues (1994), seriam não só o comportamento do homem, mas também o da empresa, e como esta se porta frente ao seu trabalhador, isto é, como ela lida com suas dificuldades e como tais são superadas.

Para Werther e Davis (*apud* RODRIGUES, 1994), a QVT é afetada por inúmeros fatores, como: condições de trabalho, supervisão, projeto de cargos e benefícios. Todavia, cabe lembrar que não somente a satisfação do empregado poderá ser resolvida com a reformulação dos cargos. Mesmo com este princípio, os autores analisam o conteúdo e a designação dos cargos.

Com o objetivo de proporcionar condições para que haja melhora na qualidade de vida no trabalho e para o trabalhador, algumas empresas preocupadas com este enfoque e em manter também a qualidade de seus produtos e a produtividade, têm utilizado estratégias para favorecer estas condições, como por exemplo, a ginástica laboral, períodos de descanso dentro da rotina do trabalho (pausas), maior participação do trabalhador na organização e tomada de decisões no processo de produção, dentre outras.

Segundo Cocco (2001), as empresas devem pensar a saúde do trabalhador numa nova perspectiva, a da promoção à saúde no trabalho, que tem reflexos na competitividade das empresas e do próprio país, além de investir na qualidade de vida no trabalho e do trabalhador. Isso ocorre devido a determinados aspectos serem importantes, tanto para a empresa quanto para o país, como é o caso do custo com os dias de afastamento, a retirada



precoce do trabalhador por invalidez e os acidentes de trabalho. Deve, ainda, ser considerada a relação saúde mental e trabalho, uma vez que se tem elevado o número de pessoas acometidas, principalmente por distúrbios leves, como ansiedade, tristeza, depressão e estresse.

A seguir, apresenta-se a metodologia que direcionou o processo da pesquisa, ou seja, os procedimentos e critérios adotados nas diferentes etapas, desde a seleção dos participantes até a coleta e a análise dos dados.

## 4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo trata dos métodos e técnicas estabelecidos para a concretização do presente trabalho. Desta forma, para uma melhor estruturação e compreensão, adotou-se a seguinte divisão: Tipo de pesquisa; Técnicas de coleta de dados; Delimitação da pesquisa, sendo este subdividido em população e amostra; Procedimentos e operacionalização da coleta de dados.

### 4.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa pode ser considerada um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Significa muito mais do que apenas procurar a verdade, pois objetiva encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos. Especificamente, é “[...] um processo reflexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos ou dados, relações ou leis, em qualquer campo de conhecimento” (LAKATOS, 1990, p. 17).

Neste estudo, o método de abordagem utilizado foi o qualitativo. Este método constitui-se em importante contribuição quando se deseja estudar os fenômenos que envolvem os seres humanos e suas relações sociais. Segundo Minayo (2000, p.21), a pesquisa qualitativa:

[...] se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.



Lazarsfeld (*apud* HAGUETTE, 1992, p.64) relaciona três situações onde os indicadores qualitativos se fazem necessários:

a) situações nas quais a evidência qualitativa substitui a simples informação estatística relacionada à épocas passadas; b) situações nas quais a evidência qualitativa é usada para captar dados psicológicos que são reprimidos ou não facilmente articulados como atitudes, motivos, pressupostos, quadros de referência, etc.; c) situações nas quais simples observações qualitativas são usadas como indicadores do funcionamento complexo de estruturas e organizações complexas que são difíceis de submeter à observação direta.

Destarte, considerando o objetivo do trabalho, o qual é: Verificar o entendimento do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT para os Assistentes Sociais das empresas CASAN - Companhia Catarinense de Água e Saneamento, ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, ELETROSUL - Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil, EPAGRI - Empresa Pesquisa Agropecuária Extensão Rural de Santa Catarina, SESC - Serviço Social do Comércio, SESI - Serviço Social da Indústria e Unimed Florianópolis Cooperativa Trabalho Médico Ltda, este estudo se caracteriza por ser uma pesquisa exploratória descritiva. Isto porque, quando um problema é pouco conhecido, ou seja, quando as hipóteses ainda não foram claramente definidas, se está diante de uma pesquisa exploratória. Desse modo, seu objetivo consiste numa caracterização inicial do problema, de sua classificação e de sua definição. A pesquisa exploratória constitui, pois, o primeiro estágio de toda pesquisa científica; não tem por objetivo resolver de imediato um problema, mas tão-somente apanhá-lo, caracterizá-lo. Para Gil (1999, p.23):

[...] a pesquisa exploratória tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias [...] as pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.

A opção pela pesquisa exploratória foi baseada em Triviños (1987), pois, para esse autor, é o tipo ideal para ser aplicada em áreas nas quais existe pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Como já afirmado acima, a pesquisa exploratória proporciona uma visão geral, de tipo aproximado, acerca de determinado fato e constitui a primeira etapa

de uma investigação mais ampla. O pesquisador pode conhecer o assunto; no entanto, a pesquisa exploratória torna-se relevante, pois podem existir várias explicações alternativas e isto proverá o pesquisador de conhecimentos mais abrangentes.

Já a pesquisa descritiva, de acordo com Gil (1999), tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Por expor características de determinado fenômeno e apresentar técnicas padronizadas de coleta de dados, a metodologia adotada também pode ser classificada como descritiva. Como o próprio nome sugere, este tipo de pesquisa vai descrever as características de uma população ou fenômeno, podendo estabelecer correlações entre as variáveis e definir sua natureza.

Cabe ressaltar que há pesquisas que, embora definidas como descritivas, a partir de seus objetivos acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema, ou seja, apontam novos indicadores do problema para melhor trabalhá-los, o que as aproxima das pesquisas exploratórias.

As pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. São também as mais solicitadas por organizações como instituições educacionais, empresas comerciais, partidos políticos, etc. (GIL, 1999, p.44).

Em relação aos meios de investigação, classifica-se por ser uma pesquisa de campo, que, na definição de Lakatos (1986, p.32), “[...] é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta ou uma hipótese que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”.



## 4.2 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Para o levantamento das informações necessárias à pesquisa, utilizou-se tanto de dados primários como secundários. Os dados primários, conforme Mattar (1997), são aqueles que são coletados pela primeira vez pelo pesquisador, por meio de questionário, entrevista ou observação. Já os secundários dizem respeito aos dados existentes em livros e revistas da área investigada, que, neste estudo, auxiliam numa melhor estruturação das idéias referentes aos objetivos estipulados.

Inicialmente, uma das técnicas utilizadas foi o levantamento bibliográfico, necessário para obter o embasamento teórico que forneceu suporte para o desenvolvimento deste estudo. Para Gil (1999), a referida pesquisa é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros, jornais e redes eletrônicas.

Para a coleta dos dados secundários, foi realizada uma investigação documental na biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Associação de Ensino de Santa Catarina (ASSESC) e livros indicados por amigos e professores, visando a obtenção de informações.

O instrumento utilizado para a coleta dos dados primários foi um questionário estruturado, com perguntas abertas e fechadas, conforme modelo em apêndice. Na visão de Roesch (1996), o questionário não é apenas um formulário ou um conjunto de questões listadas sem muita reflexão; o questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa, requer esforço intelectual anterior de planejamento, com base na conceituação do problema de pesquisa. Já segundo Gil (1999), perguntas fechadas são aquelas que apresentam ao respondente um conjunto de alternativas de resposta, para que seja escolhida a que melhor representa sua situação ou ponto de vista. Por sua vez, para as perguntas abertas, deixa-se um espaço em branco para que a pessoa escreva sua resposta sem

qualquer restrição. Consiste numa lista de indagações, que dão ao pesquisador informações as quais pretende atingir. Conforme Gil (1999, p.128), pode-se definir questionário como:

A técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc.

Na técnica do questionário, de acordo com Gil (1999) o informante escreve ou responde por escrito a um elenco de questões cuidadosamente elaboradas. Tem a vantagem de poder ser aplicado simultaneamente a um grande número de informantes; pode abranger uma área demográfica extensa e não influencia o pesquisado com as opiniões do pesquisador, sendo que o seu anonimato pode representar uma outra vantagem muito apreciável sobre a entrevista. Deve apresentar todos os seus itens com a maior clareza, de tal sorte que o informante possa responder com precisão, sem ambigüidade.

O questionário também apresenta algumas limitações, tais como: não é garantida a devolução com todas as questões preenchidas; impossibilita explicações quando o entrevistado não entende as questões; exclui pessoas que não sabem ler.

No que diz respeito a elaboração das questões do questionário, faz-se necessário salientar que a mesma seguiu os objetivos da pesquisa e foi elaborado com base nos indicadores de QVT utilizados no modelo de Walton (1973), que são os seguintes: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidade, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho.

Dentre os diversos modelos desenvolvidos para diagnosticar a QVT nas organizações, optou-se pelo modelo de Richard Walton como referencial teórico para elaboração desta pesquisa por acreditar ser o mais adequado às exigências do trabalho e também o mais citado nas pesquisas bibliográficas.



Juntamente com o questionário, enviou-se uma declaração, explicando a natureza da pesquisa, sua importância e a necessidade de obter respostas, tentando despertar o interesse do recebedor para que ele preenchesse e devolvesse o questionário dentro de um prazo razoável.

Assim, visando a obtenção de informações a respeito da QVT para os Assistentes Sociais das empresas de Florianópolis, foi aplicado um questionário estruturado.

## 4.3 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

### 4.3.1 População

Com relação à população, pode-se afirmar que se torna inviável fazer um levantamento do todo quando se tem um grupo numeroso e deseja-se obter informações sobre um ou mais aspectos, assim necessita-se investigar uma parte dessa população ou universo, que, para Gil (1999, p.35), “[...] é um subconjunto definido de elementos que possuem determinadas características”.

Assim sendo, para a realização da pesquisa, a população adotada foi composta pelas assistentes sociais das empresas: CASAN - Companhia Catarinense de Água e Saneamento, ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, ELETROSUL - Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil, EPAGRI - Empresa Pesquisa Agropecuária Extensão Rural de Santa Catarina, SESC - Serviço Social do Comércio, SESI - Serviço Social da Indústria e Unimed Florianópolis Cooperativa Trabalho Médico Ltda.

#### 4.3.2 Amostra

Para Gil (1999), quando se trabalha com uma população numerosa, torna-se interessante o estabelecimento de uma amostragem, que consiste na seleção de uma parte representativa que compõe o todo.

O maior problema da amostragem é colher uma parte ou amostra, que, conforme define Gil (1999), é o subconjunto do universo ou população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população, e que ela seja a mais representativa possível do todo, cujos resultados obtidos com essa amostra sejam o mais legítimos e que sejam os mesmos se o todo fosse pesquisado.

Cabe lembrar que existem vários tipos de amostragem, os quais estão inseridos em dois grandes grupos: Probabilística, que, conforme Lakatos (1986), sua característica primordial é poder ser submetido a tratamento estatístico, em que se permite compensar erros amostrais e outros aspectos relevantes para a representatividade e significância da amostra; e a Não-probabilística, que, para Gil (1999), este não apresenta fundamentação matemática ou estatística, dependendo unicamente de critérios do pesquisador, tendo como vantagem o custo e o tempo dispensado.

Desta forma, para a realização do presente trabalho, adotou-se o método de amostragem não probabilístico, pois demonstra ser o mais adequado, tendo em vista a escassez de tempo e o fato de toda a população não estar disponível para ser sorteada. A amostragem adotada foi do tipo por acessibilidade ou por conveniência, que é a menos rigorosa. Conforme Gil (1999, p.47) “o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que esses possam, de alguma forma, representar o universo”. Aplica-se este tipo de amostragem em estudos exploratórios ou qualitativos.

Assim sendo, a amostra foi composta por 09 assistentes sociais, distribuídos nas empresas que segue: CASAN - Companhia Catarinense de Água e Saneamento, ECT -



Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, ELETROSUL - Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil, EPAGRI - Empresa Pesquisa Agropecuária Extensão Rural de Santa Catarina, SESC - Serviço Social do Comércio, SESI - Serviço Social da Indústria e Unimed Florianópolis Cooperativa Trabalho Médico Ltda.

#### 4.4 PROCEDIMENTOS E OPERACIONALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS

Para a pesquisa com os assistentes sociais, foram estipuladas determinadas etapas, que objetivaram o seu correto desenvolvimento, sendo estas:

- Construção do questionário: o questionário foi criteriosamente elaborado com base no modelo de Walton, com 37 perguntas fechadas divididas nas 08 categorias propostas pelo autor e 03 perguntas abertas.
- Envio do Questionário: primeiramente manteve-se contato telefônico com o Conselho regional de Serviço Social (CRESS) a fim de conseguir um cadastro das empresas de Florianópolis que contam com assistentes sociais em seu quadro de pessoal. A informação recebida foi de que se enviasse um ofício com tal pedido. Semanas depois a resposta veio por telefone, infelizmente o CRESS não possui nenhum tipo de levantamento semelhante ao solicitado. Devido ao ocorrido, elencou-se as empresas conhecidas e após manteve-se contato telefônico explicando a situação e solicitando contato com o setor de Recursos Humanos. Adotou-se o mesmo critério para várias empresas. Sendo que algumas empresas que se manteve contato, tais como: a Centrais elétricas de Santa Catarina – Celesc, a Transol transporte coletivo e a Brasil Telecom não possuem assistente sociais, conforme informações algumas destas já contaram com este profissional, mas no momento estão sem. Nas empresas que conseguimos contato telefônico com os assistentes

sociais, todas demonstraram-se solidárias e interessadas em participar. Ressalta-se que todos os assistentes sociais, sem exceção, solicitaram que o mesmo fosse enviado por *e-mail*. Todavia, como o correio eletrônico da Eletrosul estava com problema, o questionário foi entregue na própria empresa em mãos por um familiar.

- Recebimento dos Questionários preenchidos: da mesma forma do envio, a maioria dos questionários foi devolvida via *e-mail*, com exceção de 02, em que houve a necessidade de buscá-los na empresa.
- Tabulação e análise dos dados coletados: em posse de todos os questionários, iniciou-se a tabulação e a análise dos dados, conforme estão descritos no próximo capítulo.

#### 4.5 ANÁLISE DOS DADOS

Primeiramente, foi realizada a coleta dos dados secundários. Com a obtenção destas informações, permitiu-se a construção de uma fundamentação teórica, adequada às exigências do trabalho. Após, com a realização da pesquisa, pôde-se confrontar os dados.

Os dados obtidos com o questionário, mais precisamente as 37 perguntas fechadas, foram agrupadas nas dimensões correspondentes do modelo de Walton para QVT e cuidadosamente analisadas e tabuladas no programa Excel.

Posteriormente, realizou-se a leitura das respostas obtidas com as 03 perguntas abertas e, após, estas foram transcritas e analisadas. Por fim, agrupou-se todos os resultados, apresentados no próximo capítulo, intitulado Apresentação e Análise dos Dados.



## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nesta parte do trabalho, estão expostos os resultados obtidos com os dados primários, ou seja, com a pesquisa realizada por meio dos questionários enviados aos Assistentes Sociais.

Primeiramente, apresenta-se os dados pessoais, seguidos dos resultados obtidos a partir da percepção dos participantes através dos indicadores de Walton (1973) para QVT, que são: Compensação Justa e Adequada, Condições de Trabalho, Uso e Desenvolvimento de Capacidade, Oportunidade de Crescimento e Segurança, Integração Social na Organização, Constitucionalismo, Trabalho e Espaço Total de Vida e Relevância Social da Vida no Trabalho. Estes dados encontram-se dispostos na forma de tabela e gráfico de pizza, os quais permitem uma melhor análise por parte dos leitores. Cabe ressaltar que as análises encontram-se no término da apresentação de todas as questões de cada indicador.

Por fim, apresenta-se as percepções dos Assistentes Sociais sobre o significado da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Ressalta-se que todos os dados obtidos com a pesquisa com os assistentes sociais das empresas: CASAN - Companhia Catarinense de Água e Saneamento, ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, ELETROSUL - Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil, EPAGRI - Empresa Pesquisa Agropecuária Extensão Rural de Santa Catarina, SESC - Serviço Social do Comércio, SESI - Serviço Social da Indústria e UNIMED Florianópolis - Cooperativa Trabalho Médico Ltda, foram processados com o auxílio do software Microsoft Excel 97.

A seguir, estão demonstrados os resultados e análises do presente trabalho.

## 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA QVT PARA OS ASSISTENTES SOCIAIS

Participaram desta pesquisa nove assistentes sociais distribuídos entre as empresas CASAN - Companhia Catarinense de Água e Saneamento, ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, ELETROSUL - Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil, EPAGRI - Empresa Pesquisa Agropecuária Extensão Rural de Santa Catarina, SESC - Serviço Social do Comércio, SESI - Serviço Social da Indústria e Unimed Florianópolis Cooperativa Trabalho Médico Ltda. Com isso, a partir dos dados pessoais coletados foi possível definir um perfil dos assistentes sociais entrevistados, cuja média de idade das participantes que é 35 anos, sendo a mais jovem com 24 anos e a com mais idade 44 anos. Com esta pesquisa pode-se confirmar alguns dados obtidos com o levantamento bibliográfico, como a de que profissão é predominantemente feminina, pois 100% dos participantes são do sexo feminino. Com relação ao estado civil, 77,78% (7) são casadas, 11,11% (1) solteiras e 11,11% (1) separada, sendo que dessas, 77,78% (7) tem filhos e 22,22% (2) não tem. Das 06 participantes que tem filho, 42,86% (3) tem apenas 01 filho e as outras 57,14% (04) tem 02 filhos.

Quando questionadas a respeito do tempo de trabalho, pode-se informar a média que é de 11 anos e meio, sendo a com menos tempo 44 dias e a com mais tempo 22 anos. E para finalizar, informa-se que nenhum dos assistentes sociais exerce outra função paralela.

Assim, para verificar o entendimento do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para os Assistentes Sociais das empresas acima citadas, aborda-se a seguir, todas as dimensões do modelo de Walton (1973), juntamente com seus respectivos indicadores, como segue:



### 5.1.1 Compensação Justa e Adequada

Neste primeiro tópico, as análises são referentes à Compensação Justa e Adequada, e tem como objetivo descrever o grau de satisfação dos assistentes sociais para com a remuneração recebida pela empresa, levando-se em conta as seguintes premissas: a sua avaliação com relação à remuneração recebida, a existência de um equilíbrio entre os outros membros da empresa quanto à remuneração e quanto aos outros profissionais no mercado de trabalho.

A primeira pergunta elaborada sobre o indicador Compensação Justa e Adequada refere-se a como o entrevistado avalia o seu salário, ou seja, se sua remuneração é adequada para viver dignamente, e se é suficiente para satisfazer às necessidades pessoais e os padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vive. O resultado encontra-se disposto na Tabela 1, bem como pode ser visualizado na Ilustração 7.

**Tabela 1 - Compensação justa e adequada - como avalia o seu salário**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 0              | 0,00             |
| Bom                | 9              | 100,00           |
| Regular            | 0              | 0,00             |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 7 - Gráfico sobre Compensação justa e adequada – como avalia o seu salário

Fonte: Dados primários (2004)

Pela Ilustração 7, pode-se constatar que 100% dos respondentes percebem seu salário como bom, ou seja, estão satisfeitos.

A segunda afirmativa enfatizou a existência ou não de um equilíbrio entre as remunerações dos outros membros da empresa que exercem a mesma função, o que Walton (1973) classifica como equidade interna, como pode ser constatado na Tabela 2, e também apreciado na Ilustração 8.

**Tabela 2 - Compensação justa e adequada - equidade interna**

| <b>Opções de resposta</b> | <b>Valor absoluto</b> | <b>Valor relativo %</b> |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Sim                       | 7                     | 77,78                   |
| Não                       | 2                     | 22,22                   |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 8 - Gráfico sobre Compensação justa e adequada – equidade interna

Fonte: Dados primários (2004)

Nesta questão, verificou-se que 92% dos entrevistados concordam que exista equidade interna no seu local de trabalho e 8% responderam que não existe equidade.

Quando questionados sobre igualdade de remuneração comparada a outros profissionais no mercado de trabalho, que Walton (1973) denomina equidade externa, as respostas obtidas, como se pode constatar na Tabela 3, e visualizar na Ilustração 9 são as seguintes:



**Tabela 3 - Compensação justa e adequada - equidade externa**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 1              | 11,11            |
| Bom                | 7              | 77,78            |
| Regular            | 1              | 11,11            |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 9 - Gráfico sobre Compensação justa e adequada – equidade externa

Fonte: Dados primários (2004)

Como se pode observar pela Ilustração 9, a maioria dos respondentes, representando 89%, considera seu salário positivo (11% acham bom e 78% ótimo); já 11% acham seu salário regular.

Em suma, quanto aos resultados do indicador Compensação justa e adequada, constatou-se que a maioria dos participantes da pesquisa a percebe de maneira positiva.

Com relação à remuneração, 100% dos assistentes sociais que participaram da pesquisa consideram seu salário bom, ou seja, conforme Walton (1973, *apud* FERNANDES, 1996), é a remuneração necessária para se viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que se vive.

Quando foram indagados se há equidade na remuneração em relação aos colegas que exercem a mesma função, 92% responderam sim, ou seja, há equilíbrio entre os salários.

Já quando questionados a responderem se o salário que recebem é semelhante ao salário pago em outras empresas aos profissionais de Serviço Social no mercado de trabalho, 78% acham que é bom, empatando 11% acham ótimo e 11% regular.

### 5.1.2 Condições de Trabalho

Resgatando a teoria de base, este indicador, determinado por Walton (1973) para caracterizar a QVT, pode ser relacionado às condições existentes no local de trabalho, sendo avaliado pela jornada de trabalho, carga de trabalho, ambiente físico, material e equipamento, ambiente saudável e estresse. Assim, para avaliar o grau de satisfação dos assistentes sociais quanto às suas condições de trabalho, foram elaboradas doze questões, cujos resultados encontram-se dispostos nas Tabelas 4 a 15.

A Tabela 4 e a Ilustração 10 apresentam o resultado da abordagem sobre a carga horária de trabalho, constatando-se que:

**Tabela 4 – Condições de trabalho - carga horária**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| 30 horas semanais  | 0              | 0,00             |
| 40 horas semanais  | 7              | 77,78            |
| 44 horas semanais  | 2              | 22,22            |
| Outra              | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)

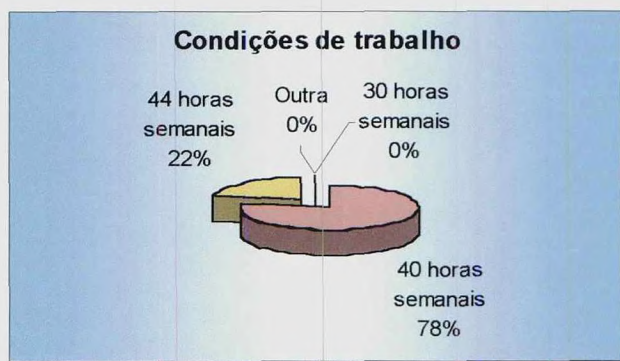


Ilustração 10 - Gráfico sobre Condições de trabalho – carga horária

Fonte: Dados primários (2004)

Nesta questão, pode-se observar que a grande maioria dos Assistentes Sociais trabalha 40 horas semanais, somando 78%; porém, 22% trabalham 44 horas semanais.

Nenhum dos entrevistados trabalha 30 horas semanais ou optou por outra alternativa.



A segunda pergunta referiu-se à distribuição da carga horária, conforme se pode observar na Tabela 5, bem como se pode visualizar o resultado na Ilustração 11:

**Tabela 5 – Condições de trabalho - distribuição da carga horária**

| Opções de resposta  | Valor absoluto | Valor relativo % |
|---------------------|----------------|------------------|
| De segunda à sexta  | 9              | 100,00           |
| De segunda à Sábado | 0              | 0,00             |
| Outro               | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 11 - Gráfico sobre Condições de trabalho – distribuição da carga horária  
Fonte: Dados primários (2004)

Quando se abordou sobre a distribuição de sua carga horária, verificou-se que, por unanimidade, ou seja, 100 % dos entrevistados, têm sua carga horária distribuída de segunda-feira a sexta-feira.

Na questão referente à quantidade de horas trabalhadas, sendo estas suficientes para a realização das tarefas com bom nível de desempenho, constatou-se, conforme a Tabela 6 e Ilustração 12, que os participantes optaram:

**Tabela 6 – Condições de trabalho - quantidade de horas trabalhadas**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Sempre             | 4              | 44,44            |
| Quase sempre       | 4              | 44,44            |
| Nunca              | 1              | 11,11            |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 12 - Gráfico sobre Condições de trabalho – quantidade de horas trabalhadas  
Fonte: Dados primários (2004)

Quanto a esta questão, verificou-se que 44% dos entrevistados acham que sua carga horária quase sempre atende às suas necessidades; 45% acham que sempre atende, porém 11% acham que nunca é suficiente.

Quando perguntados sobre sua avaliação da jornada de trabalho, a qual realiza, os entrevistados assim se posicionaram, como pode ser constatado na Tabela 7 e Ilustração 13:

Tabela 7 – Condições de trabalho - jornada de trabalho

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Muito Alta         | 0              | 0,00             |
| Alta               | 3              | 33,33            |
| Baixa              | 0              | 0,00             |
| Muito baixa        | 0              | 0,00             |
| Normal             | 6              | 66,67            |

Fonte: Dados primários (2004)

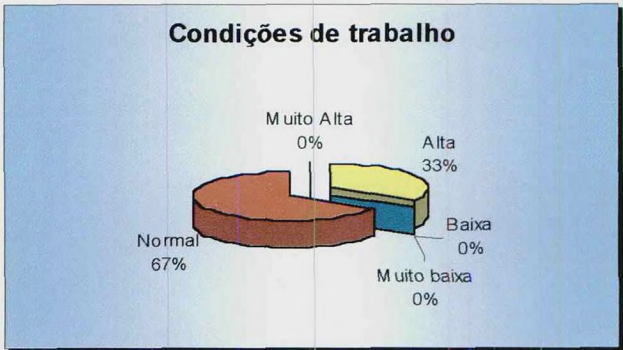


Ilustração 13 - Gráfico sobre Condições de trabalho – jornada de trabalho  
Fonte: Dados primários (2004)



Nesta questão, observa-se que 67% dos entrevistados optaram pela alternativa normal; já 33% a acham alta. Para as outras alternativas, não houve nenhuma opção assinalada.

A próxima pergunta trata da forma como os entrevistados se deslocam até seu trabalho, conforme resultado exposto na Tabela 8, e também pode ser visualizado na Ilustração 14:

**Tabela 8 – Condições de trabalho - deslocamento até o trabalho**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Caminhando         | 2              | 22,22            |
| Ônibus             | 2              | 22,22            |
| Bicicleta          | 0              | 0,00             |
| Carro próprio      | 5              | 55,56            |
| Carona             | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 14 - Gráfico sobre Condições de trabalho – deslocamento até o trabalho  
Fonte: Dados primários (2004)

Nesta questão, referente ao deslocamento até o seu trabalho, as respostas ficaram assim distribuídas: 22% se deslocam ao seu trabalho caminhando, 22% de ônibus, e a grande maioria, somando 56%, de carro próprio. As alternativas bicicleta ou carona não obtiveram resposta.

Sobre a sua avaliação referente à qualidade dos móveis e equipamentos, tais como telefone, computador, mesa, cadeira, etc. do seu local de trabalho, constata-se, pela Tabela 9 e pela Ilustração 15, que os entrevistados responderam:

**Tabela 9 – Condições de trabalho – avaliação referente à qualidade dos móveis e equipamentos**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 5              | 55,56            |
| Bom                | 3              | 33,33            |
| Regular            | 1              | 11,11            |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 15 - Gráfico sobre Condições de trabalho – avaliação referente à qualidade dos móveis e equipamentos

Fonte: Dados primários (2004)

Ao analisar esta questão, pode-se afirmar que as empresas estão cada vez mais preocupadas em oferecer ótimas condições de trabalho à seus colaboradores. Este dado pode ser confirmado através das respostas obtidas, pois: 56% consideram ótima a qualidade dos móveis e equipamentos, 33% a consideram boa e apenas 11% a classificaram como regular.

Quando questionados acerca da avaliação da quantidade dos equipamentos existentes na empresa, para desenvolvimento de seu trabalho, as respostas, constantes na Tabela 10 e na Ilustração 16, ficaram assim:



**Tabela 10 – Condições de trabalho – avaliação referente à quantidade dos equipamentos**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 7              | 77,78            |
| Bom                | 2              | 22,22            |
| Regular            | 0              | 0,00             |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)

**Ilustração 16 - Gráfico sobre Condições de trabalho – avaliação referente à quantidade dos equipamentos**

Fonte: Dados primários (2004)

Neste item, 100% das respostas foram positivas (78% ótimo e 22% bom). Nenhuma das respostas dos entrevistados foi regular ou péssima.

Outra questão feita aos entrevistados foi: Como você avalia o ambiente térmico (temperatura, luminosidade e ventilação) de seu local de trabalho? As respostas para esta pergunta encontram-se dispostas na Tabela 11 e podem ser visualizadas na Ilustração 17, conforme a seguir:

**Tabela 11 – Condições de trabalho – avaliação sobre o ambiente térmico**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 4              | 44,44            |
| Bom                | 4              | 44,44            |
| Regular            | 1              | 11,11            |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 17 - Gráfico sobre Condições de trabalho – avaliação sobre o ambiente térmico  
Fonte: Dados primários (2004)

Nesta pergunta, referente às questões do ambiente térmico, houve, mais uma vez, o predomínio das respostas positivas, totalizando 89% (45% ótimo e 44% bom), verificando-se apenas uma resposta regular, que corresponde a 11% do total das respostas.

A nona pergunta foi relativa à avaliação do local de trabalho no que diz respeito a barulhos externos e de equipamentos. As respostas constam na Tabela 12 e podem também ser visualizadas na Ilustração 18.

**Tabela 12 – Condições de trabalho – avaliação sobre barulhos externos e de equipamentos**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 2              | 22,22            |
| Bom                | 5              | 55,56            |
| Regular            | 1              | 11,11            |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)

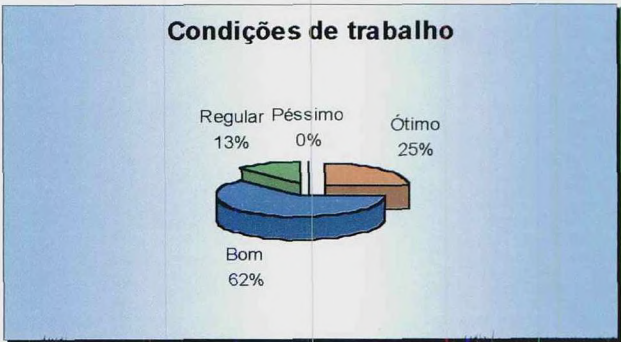


Ilustração 18 - Gráfico sobre Condições de trabalho – avaliação sobre barulhos externos e de equipamentos  
Fonte: Dados primários (2004)



Como se pode constatar pela Ilustração 18, nesta questão, também referente às condições ambientais, as respostas ficaram bastante balanceadas, pois 25% as consideraram ótimas, 62% boas e 13% regulares.

Quando a pergunta foi: Como você avalia a preocupação da empresa com a saúde dos funcionários? Conforme consta na Tabela 13 e na Ilustração 19, percebe-se que:

**Tabela 13 – Condições de trabalho – preocupação da empresa com a saúde dos funcionários**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 3              | 33,33            |
| Bom                | 6              | 66,67            |
| Regular            | 0              | 0,00             |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 19 - Gráfico sobre Condições de trabalho – preocupação da empresa com a saúde dos funcionários  
Fonte: Dados primários (2004)

Esta questão refere-se ao ambiente saudável, prevalecendo respostas positivas, pois 67% acharam ótimo e 33% bom, totalizando 100% das respostas.

A pergunta seguinte foi sobre a consideração da carga de trabalho físico e mental. O resultado encontra-se na Tabela 14 e também pode ser apreciado na Ilustração 20.

Tabela 14 – Condições de trabalho – carga de trabalho físico e mental

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Muito Alta         | 2              | 22,22            |
| Alta               | 2              | 22,22            |
| Baixa              | 0              | 0,00             |
| Muito baixa        | 0              | 0,00             |
| Normal             | 5              | 55,56            |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 20 - Gráfico sobre Condições de trabalho – carga de trabalho físico e mental

Fonte: Dados primários (2004)

Com relação à carga de trabalho físico e mental, a maioria a considera normal, somando 56%; outros 22% a acham muito alta e 22% a consideram alta. Nenhum entrevistado optou por sua carga de trabalho físico e mental baixa ou muito baixa.

E, para concluir o bloco de questões sobre o indicador Condições de Trabalho, perguntou-se como o entrevistado avalia o nível de estresse de seu dia de trabalho, obtendo as respostas constantes na Tabela 15 e visualizadas na Ilustração 21.

Tabela 15 – Condições de trabalho – nível de estresse de seu dia de trabalho

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Muito Alta         | 1              | 11,11            |
| Alta               | 2              | 22,22            |
| Baixa              | 0              | 0,00             |
| Muito baixa        | 0              | 0,00             |
| Normal             | 6              | 66,67            |

Fonte: Dados primários (2004)



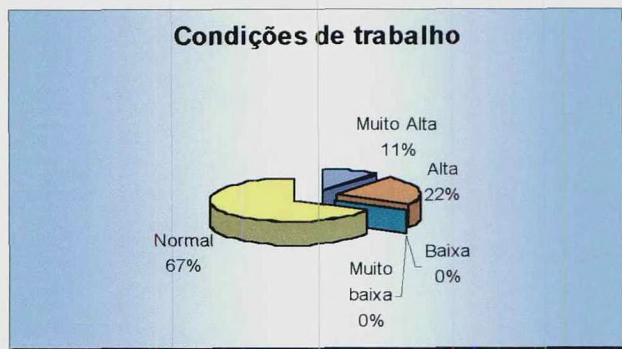


Ilustração 21 - Gráfico sobre Condições de trabalho – nível de estresse de seu dia de trabalho  
Fonte: Dados primários (2004)

A grande maioria dos entrevistados considera normal (67%) o nível de estresse ao qual são submetidos; porém, 22% o acham alto e 11% muito alto.

Sintetizando as respostas do indicador Condições de trabalho, constatou-se que seu predomínio é positivo.

A grande maioria dos respondentes, 89%, considera dignas as condições físicas ambientais, tais como iluminação, ventilação, etc; também 67% consideram que a empresa se preocupa com a saúde dos funcionários, bem como 22% avaliam como boa e 78% ótima a quantidade dos equipamentos; já para 33% dos participantes a qualidade dos equipamentos é boa e para 56% ótima.

Quando se indagou sobre barulhos externos, 87% consideraram o ambiente positivo contra 13% que o consideraram regular. Ao passo que 100% consideram a preocupação da empresa em relação à saúde de seus funcionários positiva. Para finalizar, 67% classificaram sua carga de estresse no trabalho normal contra 33% que o acharam excessivo (muito alto 11% e alta 22%).

5.1.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidade

Este indicador determinante da QVT, proposto por Walton (1973), pode ser definido, segundo Vieira (1996), como sendo referente à oportunidade do trabalhador em aplicar, em seu dia-a-dia, seu saber e suas aptidões profissionais, desenvolver sua autonomia, autocontrole e de obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como avaliação sobre seu desempenho.

Assim, para avaliar esta dimensão, iniciou-se perguntando aos entrevistados sobre a liberdade de expressão com seus superiores e colegas. O resultado está disposto na Tabela 16, bem como pode ser visualizado na Ilustração 22.

Tabela 16 – Uso e desenvolvimento de capacidade – liberdade de expressão com superiores e colegas

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 5              | 55,56            |
| Bom                | 4              | 44,44            |
| Regular            | 0              | 0,00             |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)

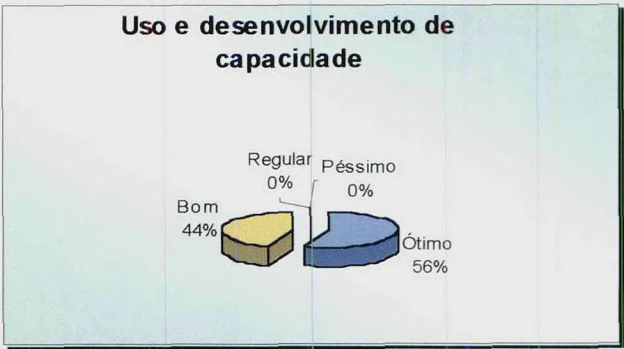


Ilustração 22 - Gráfico sobre Uso e desenvolvimento de capacidade – liberdade de expressão com superiores e colegas

Fonte: Dados primários (2004)



Nesta questão, constata-se que houve predominância para as alternativas: ótimo, com 56%, e 44% boa. Ressalta-se que apenas um entrevistado sugeriu que mais confiança poderia melhorar ainda mais esta situação.

A segunda pergunta foi referente à realização pessoal com o trabalho feito. O resultado encontra-se na Tabela 17 e pode ser apreciado na Ilustração 23:

**Tabela 17 – Uso e desenvolvimento de capacidade – realização pessoal com o trabalho feito**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Sempre             | 6              | 66,67            |
| Quase sempre       | 3              | 33,33            |
| Nunca              | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)

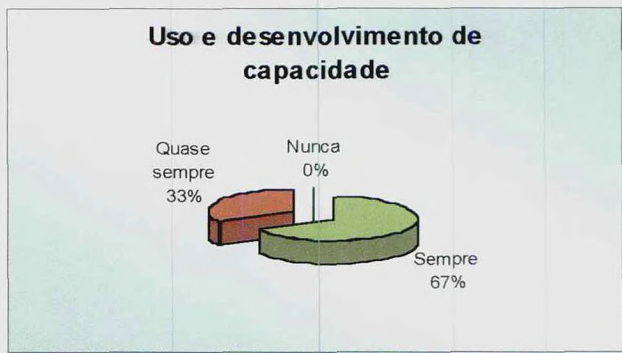


Ilustração 23 - Gráfico sobre Uso e desenvolvimento de capacidade – realização pessoal com o trabalho feito  
Fonte: Dados primários (2004)

Constata-se, nesta questão, que 33% dos entrevistados optaram pela alternativa quase sempre e 67% por sempre, o que permite inferir que se sentem realizados com o trabalho que desenvolvem.

Em seguida, perguntou-se sobre o conhecimento pleno de seu trabalho. As respostas desta questão encontram-se na Tabela 18, bem como na Ilustração 24.

**Tabela 18 – Uso e desenvolvimento de capacidade – conhecimento pleno do trabalho**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Sempre             | 5              | 55,56            |
| Quase sempre       | 4              | 44,44            |
| Nunca              | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)

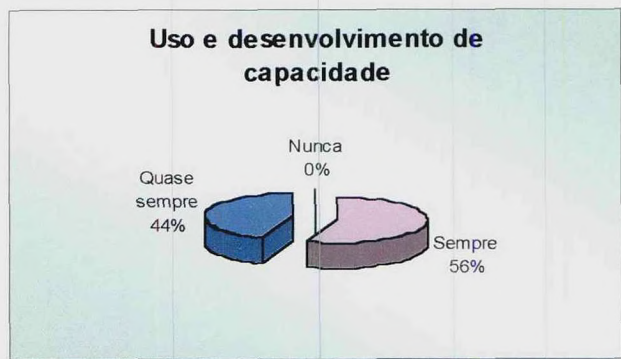


Ilustração 24 - Gráfico sobre Uso e desenvolvimento de capacidade – conhecimento pleno do trabalho

Fonte: Dados primários (2004)

É de se observar que as respostas desta questão encontram-se bem equilibradas, já que 56% responderam que sempre possuem conhecimento pleno de seu trabalho e 44% responderam quase sempre.

As suas habilidades são utilizadas na empresa fora de seu setor e/ou divisão? Foi a penúltima pergunta deste indicador. As respostas encontram-se dispostas na Tabela 19 e podem ser visualizadas na Ilustração 25.

**Tabela 19 – Uso e desenvolvimento de capacidade – habilidades utilizadas**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Sempre             | 0              | 0,00             |
| Quase sempre       | 8              | 88,89            |
| Nunca              | 1              | 11,11            |

Fonte: Dados primários (2004)



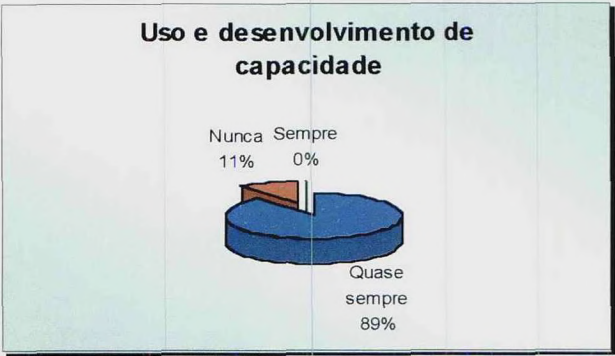


Ilustração 25 - Gráfico sobre Uso e desenvolvimento de capacidade – habilidades utilizadas  
Fonte: Dados primários (2004)

Como se pode observar na Ilustração 25, a maioria dos entrevistados, representando 89%, respondeu que quase sempre suas habilidades são utilizadas na empresa. Na mesma questão, perguntou-se como é utilizada a habilidade, sendo que somente duas pessoas responderam: através de mediação e grupo de Coral. Em contrapartida, 11% responderam que nunca suas habilidades são utilizadas.

E por final, a pergunta referiu-se à retroinformação, ou seja, se havia avaliação de desempenho dos funcionários da empresa. As respostas constam na Tabela 20 e também podem ser vistas na Ilustração 26.

**Tabela 20 – Uso e desenvolvimento de capacidade – avaliação de desempenho**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Sempre             | 2              | 22,22            |
| Quase sempre       | 4              | 44,44            |
| Nunca              | 3              | 33,33            |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 26 - Gráfico sobre Uso e desenvolvimento de capacidade – avaliação de desempenho  
Fonte: Dados primários (2004)

É de se observar que esta questão está bem equilibrada, pois 67% responderam que há avaliação de desempenho, sendo 45% quase sempre, 22% sempre são avaliados e 33% responderam que nunca há avaliação. Na mesma questão, perguntou-se como é feita essa avaliação, segundo a assistente social do SESI (2003) as avaliações são realizadas da seguinte maneira: “Auto avaliação e avaliação por coordenadores de área”. Já no Correio a avaliação é realizada através do “Programa de gerenciamento de competência e resultado” (assistente social Correio, 2003). A assistente social da Unimed (2003) explica que a avaliação realizada com os empregados “Foi iniciada em 2000 pelas chefias e após deu uma pausa. Parece que será retomado em 2004”.

Com base nos resultados obtidos, pode-se observar que as respostas das cinco afirmativas que caracterizam o indicador determinante “Uso e Desenvolvimento da Capacidade” concentram-se de forma positiva, nas dimensões: autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa, variedade de habilidade e retroinformação.

Constatou-se que o indicador autonomia é positivo para todos os entrevistados, e também que sempre ou quase sempre os entrevistados se sentem realizados, bem como possuem conhecimento pleno de seu trabalho. A grande maioria, 89%, tem suas habilidades quase sempre utilizadas na empresa; embora 11% tenham afirmado que nunca são utilizadas. Já com relação à retroinformação, que, para Walton (1973, *apud* FERNANDES, 1996 p.30), é a “informação ao indivíduo acerca da avaliação do seu trabalho como um todo, e de suas



ações”, encontra-se este item bem equilibrado, em que 22% sempre são avaliados, 45% quase sempre e 33% nunca foram avaliados.

### 5.1.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

Conforme aponta VIEIRA (1996), este item reporta-se às oportunidades que a organização estabelece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal de seus trabalhadores e para a segurança do emprego.

Esta abordagem é reforçada por Carneiro (*apud* FERNANDES, 1996) quando define a QVT como sendo a utilização ao máximo da potencialidade das pessoas, desenvolvendo-as para que consigam desenvolver a empresa.

Na dimensão Oportunidade de Crescimento e Segurança foram elaboradas três questões para se poder aferir a QVT para os entrevistados.

A primeira questão referente à possibilidade de carreira, sendo questionados se existe possibilidade de ascensão na empresa, ficou assim dividida, conforme se pode verificar na Tabela 21, bem como na Ilustração 27:

**Tabela 21 – Oportunidade de crescimento e segurança – ascensão na empresa**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Sempre             | 0              | 0,00             |
| Quase sempre       | 8              | 88,89            |
| Nunca              | 1              | 11,11            |

Fonte: Dados primários (2004)

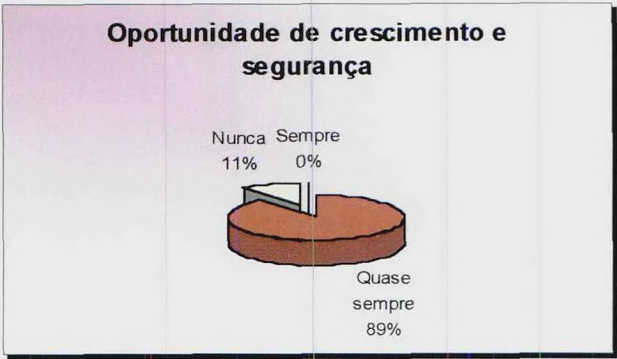


Ilustração 27 - Gráfico sobre Oportunidade de crescimento e segurança – ascensão na empresa  
Fonte: Dados primários (2004)

Pode-se constatar que a maioria, 89%, respondeu que quase sempre tem a possibilidade ou ascensão na empresa; já 11% acham que nunca têm essa possibilidade.

Quando abordados sobre o investimento da empresa em programas de capacitação aos funcionários com relação ao crescimento pessoal, como: treinamento, bolsa de estudo, cursos, etc., os participantes assim se posicionaram, como pode ser verificado na Tabela 22 e na Ilustração 28.

**Tabela 22 – Oportunidade de crescimento e segurança – investimento da empresa em programas de capacitação**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Sempre             | 7              | 77,78            |
| Quase sempre       | 2              | 22,22            |
| Nunca              | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)

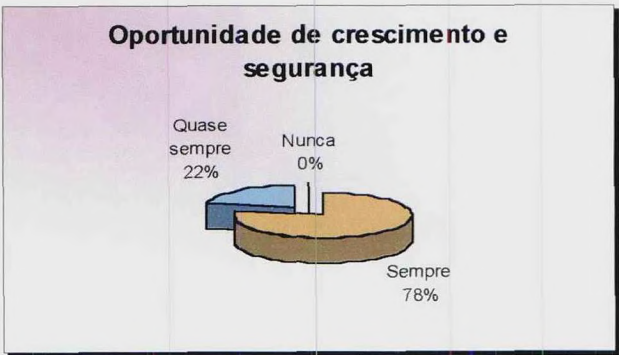


Ilustração 28 - Gráfico sobre Oportunidade de crescimento e segurança – investimento da empresa em programas de capacitação  
Fonte: Dados primários (2004)



Nesta questão, que para Walton (1973 *apud* FERNANDES, 1996, p.50) “envolve o processo de Educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades da pessoa e aplicação das mesmas”, mostrou que as empresas estão comprometidas com o crescimento pessoal de seus funcionários, pois 78% alegam que a empresa sempre investe em programas de capacitação, já 22% opinaram que quase sempre há este investimento.

Quanto à segurança de seu emprego, a próxima questão refere-se à existência de estabilidade de emprego na empresa. O resultado está disposto na Tabela 23 e pode ser visualizado na Ilustração 29.

**Tabela 23 – Oportunidade de crescimento e segurança – estabilidade de emprego**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Sim                | 6              | 66,67            |
| Não                | 3              | 33,33            |
| Não sabe responder | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 29 - Gráfico sobre Oportunidade de crescimento e segurança – estabilidade de emprego  
Fonte: Dados primários (2004)

Com relação a esta questão, as posições estão bem divididas, sendo que 67% se posicionaram positivamente, já 33% acham que não existe estabilidade de emprego na empresa na qual trabalham.

Conforme os resultados dos dados, pode-se observar que a maioria se posicionou de forma favorável.

Quando foram questionados sobre as chances de promoção na empresa, 89% consideram que quase sempre existe esta possibilidade. Em contraposição, 11% consideram que não há chances.

A maioria absoluta dos assistentes sociais entrevistados considera que as empresas posicionam-se positivamente em relação aos cursos e treinamentos para os funcionários, com 78% optando por sempre e 22% por quase sempre. Neste item, pode-se destacar as capacitações oferecidas conforme relato dos participantes: “curso de idiomas e outros cursos, bolsas de estudo (especialização), treinamento, pós-graduação, dinâmica de grupo, ajuda na dependência química, participação em congressos”.

Quando se indagou sobre a estabilidade na empresa, nota-se que houve um maior índice de resposta positiva, isto porque foram selecionados funcionários de empresas estatais.

### **5.1.5 Integração Social na Organização**

Esta dimensão refere-se ao grau de Integração Social na Organização, subdividindo-o em Igualdade de Oportunidades, Relacionamento e Senso Comunitário. Destarte, foram desenvolvidas três questões para melhor aferir o grau de QVT.

Iniciou-se esta dimensão perguntando se a empresa oferece as mesmas oportunidades de promoção, transferência e reclassificação a todos os funcionários, sem distinção de raça, cor, religião e sexo. As respostas ficaram assim distribuídas, conforme mostra a Tabela 24, bem como a Ilustração 30:



**Tabela 24 – Integração social na organização – mesmas oportunidades de promoção, transferência, reclassificação**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Sempre             | 2              | 22,22            |
| Quase sempre       | 7              | 77,78            |
| Nunca              | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 30 - Gráfico sobre Integração social na organização – mesmas oportunidades de promoção, transferência, reclassificação.

Fonte: Dados primários (2004)

Ao observar as respostas obtidas nesta questão, pode-se concluir que, na maioria das vezes, as oportunidades são iguais para todos, ou seja, 78% acham que quase sempre é dada oportunidade; porém 22% acham que sempre há oportunidade de promoção, transferência e reclassificação.

A segunda questão refere-se ao “Grau de relacionamento marcado por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades” (FERNANDES, 1996), sendo perguntado: Como é seu relacionamento com chefia e subordinados? O resultado está disposto na Tabela 25 e pode ser apreciado na Ilustração 31.

**Tabela 25 – Integração social na organização – relacionamento com chefia e subordinados**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 3              | 33,33            |
| Bom                | 5              | 55,56            |
| Regular            | 1              | 11,11            |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 31 - Gráfico sobre Integração social na organização – relacionamento com chefia e subordinados  
Fonte: Dados primários (2004)

Nesta segunda questão, os entrevistados foram abordados quanto ao relacionamento entre chefia e subordinados, ou seja, se há liberdade nos relacionamentos existentes no ambiente de trabalho. Diante desta questão, observou-se que 89% dos pesquisados admitem que o relacionamento existente é positivo (33% ótimo e 56% bom), e apenas 11% acham esse relacionamento regular.

Na pergunta seguinte, os assistentes sociais foram abordados quanto a sua integração no ambiente de trabalho. As respostas encontram-se dispostas na Tabela 26 e na Ilustração 32.

**Tabela 26 – Integração social na organização – integração no ambiente de trabalho**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 3              | 33,33            |
| Bom                | 6              | 66,67            |
| Regular            | 0              | 0,00             |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 32 - Gráfico sobre Integração social na organização – integração no ambiente de trabalho  
Fonte: Dados primários (2004)



É de se observar que, quanto à existência de amizade, integração e cooperação em relação aos colegas de trabalho, o que Walton (1973) denomina de senso comunitário, a maioria absoluta, 100% (33% ótimo e 67% bom), se posicionaram positivamente.

Percebe-se que a concentração das respostas das três alternativas referentes à Integração Social na Organização é predominantemente positiva. A maioria dos respondentes (100%) considera que as mesmas oportunidades de promoção, transferência e reclassificação são dadas a todas as pessoas ou a quase todas as pessoas sem qualquer tipo de distinção.

Já no que diz respeito ao relacionamento com chefia e subordinados, as respostas, também em sua maioria, foram positivas, apresentando apenas uma resposta considerando a alternativa regular. Por fim, analisando a integração no ambiente de trabalho, este tópico está 100% positivo.

#### **5.1.6 Constitucionalismo**

Para Vieira (1996), este item tem como finalidade medir o grau em que os direitos dos empregados são cumpridos na organização, analisando o cumprimento dos direitos trabalhistas, a privacidade que o trabalhador possui dentro da organização, o grau de liberdade de expressão e a forma como as normas e rotinas influenciam o trabalho.

Neste indicador definido por Walton (1973), foram elaboradas quatro questões, sendo que a primeira refere-se ao respeito aos direitos trabalhistas da empresa para com os empregados, cujo resultado consta na Tabela 27 e na Ilustração 33, como segue:

**Tabela 27 – Constitucionalismo – respeito aos direitos trabalhistas**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 4              | 44,44            |
| Bom                | 5              | 55,56            |
| Regular            | 0              | 0,00             |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 33 - Gráfico sobre Constitucionalismo – respeito aos direitos trabalhistas

Fonte: Dados primários (2004)

Nesta questão, 100% das respostas foram positivas, dividindo-se em 44% ótimo e 56% bom. Percebe-se, assim, o alto grau de satisfação dos respondentes para com o respeito às leis trabalhistas exercidas pelas empresas.

A segunda questão elaborada refere-se ao respeito que os colegas têm com o assistente social na empresa. Para esta questão, as respostas assim ficaram, conforme Tabela 28 e Ilustração 34:

**Tabela 28 – Constitucionalismo – respeito dos colegas**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 4              | 44,44            |
| Bom                | 5              | 55,56            |
| Regular            | 0              | 0,00             |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



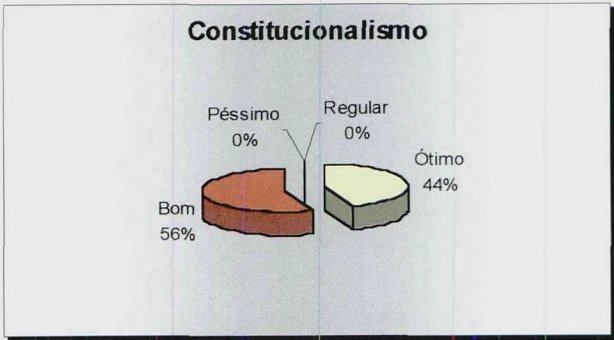


Ilustração 34 - Gráfico sobre Constitucionalismo – respeito dos colegas  
Fonte: Dados primários (2004)

Aqui se percebe que os assistentes sociais entrevistados estão satisfeitos com o relacionamento existente entre os colegas nas suas respectivas empresas, pois 44% consideram ótimo e 56% bom, não havendo nenhuma resposta negativa.

Quando questionados sobre a forma como o empregado pode expressar sua opinião aos superiores, sem medo de represálias, as respostas assim se apresentam, de acordo com a Tabela 29 e Ilustração 35:

Tabela 29 – Constitucionalismo – expressar sua opinião aos superiores

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 5              | 55,56            |
| Bom                | 4              | 44,44            |
| Regular            | 0              | 0,00             |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)

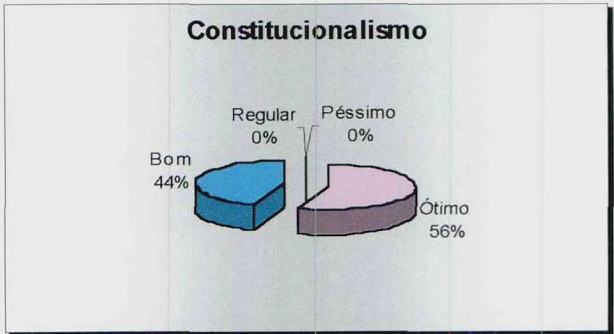


Ilustração 35 - Gráfico sobre Constitucionalismo – expressar sua opinião aos superiores  
Fonte: Dados primários (2004)

Nesta questão, não houve nenhuma resposta negativa, fato que permite inferir que a liberdade de expressão com os chefes está ótima. Ficou assim o resultado: 56% a consideram ótima e 44% boa.

E, por fim, perguntou-se como os respondentes avaliam a clareza das normas e rotinas apresentadas na empresa? Suas respostas constam na Tabela 30 e na Ilustração 36.

**Tabela 30 – Constitucionalismo – clareza das normas e rotinas**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótimo              | 3              | 33,33            |
| Bom                | 4              | 44,44            |
| Regular            | 1              | 11,11            |
| Péssimo            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 36 - Gráfico sobre Constitucionalismo – clareza das normas e rotinas  
Fonte: Dados primários (2004)

Nesta questão, pode-se observar o predomínio de respostas positivas, sendo que 38% dos respondentes consideram que os esclarecimentos das normas estão ótimos e 49% os consideram bom; porém, 13% responderam regular, o que implica em melhorar esta questão na empresa pesquisada, pois para Walton (1973) as normas e rotinas acabam influenciando o desenvolvimento do trabalho.

Diante dos dados mencionados e analisados, conclui-se que o indicador Constitucionalismo, do modelo de Walton (1973), na percepção dos assistentes sociais respondentes do questionário está positivo.



Quando indagados sobre direitos trabalhistas, respeito entre colegas e liberdade de expressar sua opinião aos superiores, sem exceção, as respostas foram positivas. Apenas na questão referente às normas e rotinas, obteve-se 13% para regular, mas cabe salientar que a maioria das respostas nesta questão foi positiva, perfazendo um total de 87%.

**5.1.7 Trabalho e Espaço Total de Vida**

Este indicador, determinado por Walton (1973, *apud* VIEIRA, 1996), para aferição da QVT, estabelece que o trabalho e a vida pessoal devam estar em equilíbrio, esperando que o trabalho não absorva todo o tempo e energia do trabalhador.

Neste item, foram elaboradas três questões, sendo que inicialmente perguntou-se se o assistente social consegue fazer separação dos seus problemas e atividades domésticas com suas atividades e problemas no seu local de trabalho. As respostas estão dispostas na tabela 31 e na ilustração 37.

**Tabela 31 – Trabalho e espaço total de vida – separação de problemas profissionais e domésticas**

| <b>Opções de resposta</b> | <b>Valor absoluto</b> | <b>Valor relativo %</b> |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Sempre                    | 7                     | 77,78                   |
| Quase sempre              | 2                     | 22,22                   |
| Nunca                     | 0                     | 0,00                    |

Fonte: Dados primários (2004)

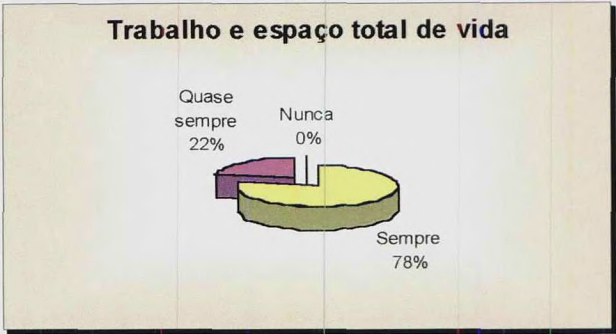


Ilustração 37 - Gráfico sobre Trabalho e espaço total de vida – separação de problemas profissionais e domésticas  
Fonte: Dados primários (2004)

Conforme análise desta questão, pode-se perceber que a maioria dos assistentes sociais consegue fazer separação de seus problemas pessoais com as do trabalho, ou seja, 78%. Porém, 22% quase sempre conseguem fazer esta separação.

Perguntou-se também qual era a classificação em relação à atividade física diária para estes profissionais. As respostas encontram-se na Tabela 32 e na Ilustração 38:

| Tabela 32 – Trabalho e espaço total de vida – atividade física diária |                |                  |
|---|----------------|------------------|
| Opções de resposta  | Valor absoluto | Valor relativo % |
| Não faço nenhuma atividade  | 0              | 0,00             |
| Realizo pouca atividade física  | 7              | 77,78            |
| Realizo atividade física moderada                                     | 2              | 22,22            |
| Realizo atividade física intensa                                      | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 38 - Gráfico sobre Trabalho e espaço total de vida – atividade física diária  
Fonte: Dados primários (2004)



Nesta questão, pode-se observar que as atividades físicas não são freqüentes para os assistentes sociais, sendo que 78% responderam que realizam pouca atividade física; já 22% realizam atividade física com certa moderação.

Como se pode observar, a maioria dos assistentes sociais faz caminhada, sendo que alguns complementam esta atividade com outros esportes, conforme o depoimento da assistente social da Unimed que além da caminhada pratica seções de bicicleta esporadicamente. Já a assistente social da Casan (2003) em seu depoimento esclarece que faz “Caminhadas com certa freqüência”. Devido o tempo escasso, a assistente social do Sesi (2003) informa que “Minha atividade física se resume ao trabalho que faço em casa”. Para algumas assistentes sociais é possível fazer “Ginásticas e caminhadas” (Assistente Social do Correio).

Ao analisar este indicador, Trabalho e Espaço Total de Vida, pode-se concluir que, na percepção dos respondentes, está contente, porém pode melhorar. Os profissionais podem praticar esportes com mais freqüência, a fim de que, com isso, tenham mais ânimo, bem-estar, possibilidade de liberar o estresse e, conseqüentemente, desenvolver com mais vigor o seu trabalho.

#### **5.1.8 Relevância Social da Vida no Trabalho**

De acordo com Vieira (1996), este indicador, Relevância social da vida no trabalho, refere-se à atuação da empresa frente à sociedade, podendo ser analisado através da imagem, responsabilidade social das organizações para com a comunidade, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e administração eficiente.

Para análise, foram elaboradas quatro perguntas, enfocando: imagem da instituição, responsabilidade social da instituição, responsabilidade social para os serviços e responsabilidade social pelos empregados.

Portanto, a primeira pergunta deste indicador foi: de um modo geral, como visualiza a empresa? As respostas encontram-se na Tabela 33 e na Ilustração 39.

**Tabela 33 – Relevância social da vida no trabalho – como visualiza a empresa**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótima              | 4              | 44,44            |
| Boa                | 5              | 55,56            |
| Regular            | 0              | 0,00             |
| Péssima            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)

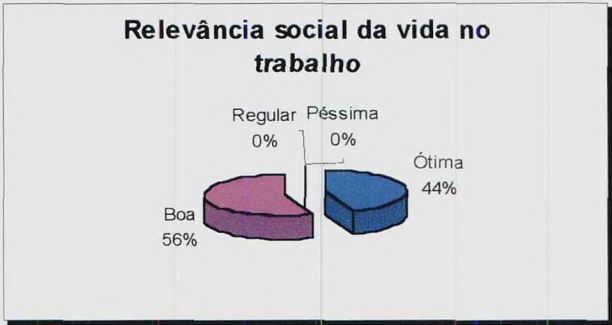


Ilustração 39 - Gráfico sobre Relevância social da vida no trabalho – como visualiza a empresa  
Fonte: Dados primários (2004)

A primeira afirmativa formulada para este indicador objetiva analisar a opinião dos assistentes sociais quanto à sua visão de modo geral para com a empresa. A partir das respostas obtidas, pôde-se constatar que todos os assistentes sociais estão satisfeitos com seu local de trabalho, pois 44% optaram pela alternativa ótima e 56% pela boa, totalizando 100%.

A próxima pergunta elaborada para este indicador foi sobre a opinião referente à imagem que a comunidade tem da empresa na qual o assistente social trabalha. O resultado pode ser apreciado na Tabela 34 e na Ilustração 40.



**Tabela 34 – Relevância social da vida no trabalho – imagem da empresa**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótima              | 3              | 33,33            |
| Boa                | 5              | 55,56            |
| Regular            | 1              | 11,11            |
| Péssima            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)

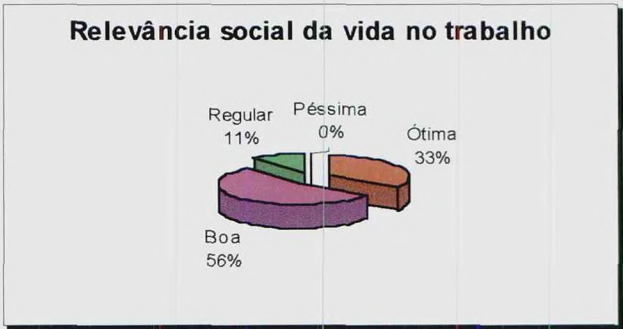


Ilustração 40 - Gráfico sobre Relevância social da vida no trabalho – imagem da empresa  
Fonte: Dados primários (2004)

Quando questionados sobre a sua opinião quanto à imagem que a comunidade tem da empresa, as respostas assim ficaram: 33% acham que a imagem é ótima, 56% boa, totalizando 89%; porém, também foi apresentada a resposta regular, com 11% do total.

Como você avalia os serviços que a empresa presta para a comunidade? Esta foi a terceira pergunta elaborada para aferição da QVT. Os resultados seguem na Tabela 35 e na Ilustração 41:

**Tabela 35 – Relevância social da vida no trabalho – serviços prestados para a comunidade**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótima              | 4              | 44,44            |
| Boa                | 5              | 55,56            |
| Regular            | 0              | 0,00             |
| Péssima            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)



Ilustração 41 - Gráfico sobre Relevância social da vida no trabalho – serviços prestados para a comunidade  
Fonte: Dados primários (2004)

Pode-se concluir que, neste indicador, todos os participantes, 100%, têm imagem positiva da empresa, sendo 44% ótimo e 56% bom.

Já a quarta pergunta formulada foi referente à avaliação da política de RH para com os funcionários. As respostas constam na Tabela 36 e na Ilustração 42.

**Tabela 36 – Relevância social da vida no trabalho – política de RH**

| Opções de resposta | Valor absoluto | Valor relativo % |
|--------------------|----------------|------------------|
| Ótima              | 1              | 11,11            |
| Boa                | 7              | 77,78            |
| Regular            | 1              | 11,11            |
| Péssima            | 0              | 0,00             |

Fonte: Dados primários (2004)

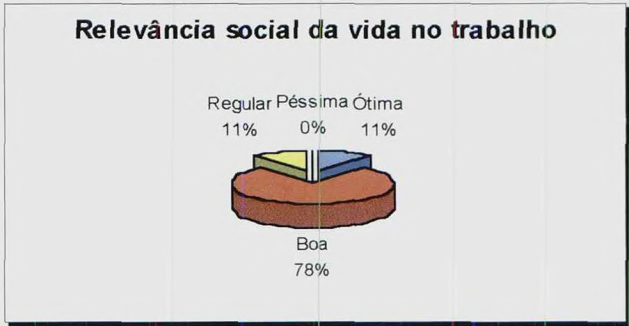


Ilustração 42 - Gráfico sobre Relevância social da vida no trabalho – política de RH  
Fonte: Dados primários (2004)

Quando se perguntou sobre a sua política de RH, a que Walton (1973) caracteriza como responsabilidade social pelos empregados, os assistentes sociais responderam da seguinte forma: 11% ótimo e 78% a consideram boa, e somente 11% a consideram regular.



Percebe-se, então, no que se refere ao indicador Relevância Social da Vida no Trabalho, que os assistentes sociais estão satisfeitos com a responsabilidade social exercida pelas empresas nas quais trabalham.

A maioria absoluta dos pesquisados, 100%, considera que a empresa para a qual trabalham desfruta de grande prestígio perante os empregados, distribuídos para 44% ótimo e 56% bom.

Já 89% dos entrevistados percebem a empresa na comunidade de modo positivo. Além disso, pode-se constatar que a maioria percebe a política de RH adotada pela empresa na qual trabalha positiva, sendo um total de 89% dividido em ótimo e bom; porém 11% a acham regular.

#### **5.1.9 Significado de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**

Como mais uma ferramenta para melhor aferir a QVT, foram elaboradas três perguntas abertas, que são, segundo Gil (1999), aquelas que se deixa um espaço em branco para que a pessoa escreva sua resposta sem qualquer restrição.

Na primeira pergunta elaborada, solicitou-se para que descrevessem o que é Qualidade de vida no trabalho, sendo que os depoimentos auferidos evidenciam um ou mais dos indicadores do modelo elaborado por Walton (1973). Isto porque, os assistentes sociais pesquisados correlacionam o conceito de QVT com Condições de trabalho, Integração social na organização e Constitucionalismo, conforme comprova o relato a seguir:

“É o desenvolvimento das atividades laborativas de forma harmônica, com boa comunicação, ética nas relações entre subordinados e chefia e entre colegas, em que seja possibilitado o crescimento profissional equitativo entre os membros. Liberdade de criação, expressão, regras e normas claras. Conhecer a missão, os valores da empresa, ou seja, ter claro qual o negócio da empresa em todos os segmentos. Ser valorizado e que seja possibilitado o desenvolvimento integral do ser humano. Penso que o cumprimento das normas, como por exemplo: direito a férias, o não excesso

das horas extras e o oferecimento de uma adequada assistência médica” (Assistente Social da Unimed, 2003)

Destaca-se aqui outros depoimentos que se encaixam no indicador Compensação justa e adequada, Condições de trabalho e Uso e desenvolvimento de capacidade, do modelo proposto por Walton (1973), conforme palavras da Assistente Social da Epagri (2003) “Respeito profissional; boa infra-estrutura; liberdade de atuação e salário adequado”. Para a Assistente Social da Eletrosul (2003):

“É a satisfação na realização do trabalho associada a realização pessoal. É a satisfação na atividade laboral respeitando e garantindo as condições físicas, psíquicas e sociais do empregado. Produção X Realização pessoal”.

Entretanto, para a Assistente social do SESC (2003), a integração social na organização, um dos indicadores propostos por Walton (1973), categoria em que visa medir o grau de integração social existente no local de trabalho, é fundamental para uma boa QVT, conforme seu depoimento: “É poder trabalhar em equipe com confiança e credibilidade”.

Já para a assistente social do Sesi (2003), a definição de QVT é mais abrangente, como se pode observar pelo depoimento a seguir, envolvendo mais indicadores do modelo proposto por Walton: “Considero que qualidade de vida no trabalho é o cuidado dispensado com o ser humano em todos os aspectos. É um conjunto de fatores que determina a qualidade de vida no âmbito físico e emocional”. Para a Assistente Social da Casan (2003) QVT é “Exercer as atividades funcionais sem adoecer”.

Em contrapartida, a QVT na visão dos demais participantes fica assim definida:

“Conhecimentos e desenvolvimento de atividades que contribuam para a melhoria da qualidade de vida, sensibilizando-os para a adoção de hábitos saudáveis de vida por intermédio do desenvolvimento de atividades culturais, de lazer, saúde, alimentação”. (Assistente Social do Correio, 2003)

“É algo indispensável as organizações que objetivam competitividade e produtividade, além claro do bem estar de seu empregado, satisfação dele junto ao seu meio laboral. É a satisfação das necessidades pessoais através do trabalho na organização” (Assistente Social da Eletrosul, 2003)



Quando questionados a respeito da QVT em seu local de trabalho, pode-se observar uma diversidade de respostas, mas, cabe lembrar que, praticamente todas foram positivas, mostrando a satisfação dos assistentes sociais para com as empresas e o comprometimento destas com o seus empregados.

Assim, apresenta-se o primeiro depoimento reforçando o exposto acima: “Tanto na empresa como no setor a QVT é boa a empresa está sensibilizando os colaboradores para o conhecimento e desenvolvimento de atividades alternativas que contribuam para a melhoria da qualidade de vida dos mesmos e familiares” (Assistente Social do Correio, 2003).

Para um outro grupo de respondentes, a busca por uma melhor QVT está em desenvolvimento, como demonstra o relato a seguir: “Em fase de amadurecimento” (Assistente Social da Unimed, 2003). A Assistente Social da Eletrosul (2003) expõem: “Acredito que a empresa esteja buscando aprimorar as condições do ambiente de trabalho para seus funcionários. Alguns indicadores precisam ser aprimorados”.

Já para a Assistente Social do Sesi (2003), a aposta está no diálogo no local de trabalho para se conseguir uma melhor QVT:

“No meu local de trabalho buscamos um ponto de equilíbrio. Este aspecto reflete a gestão da coordenadora da área, onde o diálogo é nossa grande ferramenta para propiciar bem estar, sendo que contamos com o aspecto da flexibilidade para desenvolver nossos compromissos de trabalho e nossa vida pessoal”.

Outros, quando questionados a respeito da QVT no seu setor, limitaram a sua avaliação em poucas palavras, como: “Muito boa” (Assistente Social da Casan) e “Boa” (Assistente Social do SESC, 2003).

A Eletrosul, empresa pesquisada proporciona diversas atividades, benefícios, etc., mostrando seu comprometimento com a QVT dos seus empregados, como aponta o depoimento abaixo:

“A empresa oportuniza no espaço de trabalho atividades culturais, ginástica laboral, prevenção de acidentes de trabalho, trabalho voluntário, programa de benefício, saúde ocupacional, acompanhamento social, entre outros. Avalio a empresa comprometida com a QVT” (Assistente social da Eletrosul, 2003)

E, para finalizar, apresenta-se um depoimento muito significativo, pois demonstra o respeito que o Serviço Social conquistou dentro da empresa; porém, evidencia um apelo pela contratação de novos profissionais, conforme o depoimento da Assistente Social da Epagri (2003) “A empresa investe na qualidade de vida do empregado, respeitando o serviço social. Precisa melhorar em alguns aspectos, como contratação de assistentes sociais (atualmente eu sou a única no estado)”.

E, para reforçar a importância do profissional de serviço social, destaca-se palavras de Yamamoto (1998, p. 113):

O Assistente Social, no exercício de suas atividades vinculados a organismos institucionais estatais, para-estatais ou privados, dedica-se ao planejamento, operacionalização e viabilização de serviços sociais por eles programados para a população. Exerce funções tanto de suporte à racionalização do funcionamento dessas entidades, como funções técnicas propriamente ditas. O Assistente Social é chamado a constituir-se no agente institucional de linha de frente nas relações entre a instituição e a população, entre os serviços prestados e a solicitação dos interessados por esses mesmos serviços.

Como se pode observar, a partir dos depoimentos, as empresas estão comprometidas com a busca por uma QVT melhor para seus empregados, umas encontram-se em fase mais avançada, outras, porém, então iniciando essa busca.

A última pergunta elaborada solicitava a opinião dos assistentes sociais quanto ao indicador que comprovasse que a empresa está comprometida com a QVT.

Assim, para a assistente social da Eletrosul, um grande indício do comprometimento da empresa com a QVT decorre em função da mesma proporcionar:

“Direitos trabalhistas; Comunicação chefia/empregado; Programas sociais disponíveis; Horário flexível; Condições físicas e sociais de trabalho; Grau de satisfação do empregado; Oportunidade de promoção; Oportunidade e incentivo à capacitação; Serviços prestados e Benefícios oferecidos ao empregado” (Assistente Social da Eletrosul, 2003)

Outro forte indicador do comprometimento da empresa com a QVT está em possuir em suas normas algumas premissas tal como esclarece a Assistente Social da Eletrosul (2003):



- Crenças e valores da empresa: “contribuir para o desenvolvimento da sociedade, atuando com ética, liderança e inovação na condução dos seus negócios, valorizando e respeitando o ser humano”. (informações básicas, 2002).

Outra opinião enfatiza, como forte indicador do comprometimento da QVT, a promoção de atividades:

“Proporcionar ginástica laboral, massagem relaxante, aspectos ergonômicos do ambiente de trabalho, suporte tecnológico, flexibilidade de horário, estímulo ao bom relacionamento entre trabalhadores” (Assistente Social do Sesi, 2003)

Como se pode observar no próximo depoimento, o espaço que o serviço social conquistou é muito importante, pois segundo relato: “A empresa investe na saúde do trabalhador e respeita o espaço do serviço social, consultando o setor sempre que necessário” (Assistente Social da Epagri, 2003).

Outros fatores, como absenteísmo baixo, poucas licenças médicas, clima organizacional bom, pequenos índices de acidente de trabalho, boa remuneração, boa assistência médica e subsídios para situações de saúde física e emocional, indicam o comprometimento com a QVT.

Alguns indicadores do modelo proposto por Walton (1973) são mensurados no depoimento, como: Compensação justa e adequada, Oportunidade de crescimento e segurança, Integração social na organização e Condições de trabalho:

“Satisfação com o trabalho executado, possibilidade de futuro na organização (plano de carreira), salário adequado, benefícios auferidos, relacionamento humano do grupo e da organização, ambiente psicológico e físico adequado (ergonômico), ginástica laboral, participação nos lucros e resultados, condições de saúde e segurança no trabalho, oportunidade de desenvolvimento de capacidade...” (Assistente Social da Eletrosul, 2003).

E, para finalizar, destaca-se um depoimento, o qual engloba o indicador condições de trabalho, que, para Walton (*apud* FERNANDES, 1996, p. 49), “esta categoria mede a qualidade de vida no trabalho em relação às condições existentes no local de trabalho”, bem como também engloba o indicador oportunidade de crescimento e segurança, o qual, para



Walton (1973, *apud* FERNANDES, 1996, p. 50), visa “medir a QVT em relação às oportunidades que a instituição estabelece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal de seus empregados e para a segurança do emprego”.

“Oferece um ambiente com equipamentos e móveis bons para o desenvolvimento das atividades, como também proporciona treinamentos, participação em cursos, oferece plano de saúde, descontos em atividades que a instituição oferece a comunidade, etc.” (Assistente Social Sesi, 2003)



Assim, após a análise dos depoimentos, pode-se inferir que, para os assistentes sociais pesquisados, as empresas estão realizando ações que visam a uma melhor QVT, pois o ser humano, diante de sua complexidade, busca continuamente respostas para os questionamentos que envolvem as expectativas presentes e futuras, que contribuem para a realização plena dos projetos de vida. Como *homo faber*, utiliza toda sua capacidade de ser racional, usufruindo sua inteligência para dominar e transformar a natureza, procurando satisfazer suas necessidades básicas. E é através do trabalho, de sua história, que se pode compreender a razão humana e sua motivação para vencer os desafios. E as empresas precisam estar juntas nesta caminhada, contribuindo para o enriquecimento profissional e também para o bem estar de seus empregados.

Conquistar a lealdade de indivíduos em uma empresa para que eles direcionem suas energias em prol das metas da mesma é tarefa extremamente difícil. A empresa tem metas em longo prazo e de natureza genérica – lucros e crescimento. Mas, os funcionários, normalmente, se concentram em horizontes de curto prazo, a fim de atender suas necessidades em termos de remuneração, salários, condições de trabalho, tratamento justo, promoção. Vista sob esse ângulo, a luta por uma força de trabalho motivada é uma batalha árdua. Desse modo, a QVT vem sendo redescoberta como um elo valioso para a abertura de caminhos rumo ao crescimento nas organizações. As empresas não pensam mais em simples funcionários que cumprem apenas suas obrigações. Querem mais: querem pessoas que criem, que ousem, que inovem, que aceitem desafios, e que tenham dentro de si muito entusiasmo.



Com base nestas considerações, é possível entender que as pessoas necessitam de trabalho por diversos motivos, como os explicitados acima. É por todos estes motivos que as organizações devem buscar melhores condições de trabalho, maximizando os fatores de satisfação e minimizando os fatores de insatisfação, para uma melhor QVT.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a intenção de apresentar as considerações finais a respeito do presente trabalho, retoma-se o referencial teórico apresentado no início deste estudo, quando se percebe que a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT vem ganhando destaque nos últimos anos, sendo tema de estudos de grandes pesquisadores no âmbito mundial, tais como Westley, Maslow, McGregor, entre outros. Já no Brasil, destacam-se Fernandes, Búrigo, Rodrigues, Vieira, etc.

Observa-se que cada vez mais estudos com o intuito de identificar fatores que possam ser responsáveis pela insatisfação e desmotivação do trabalhador em relação ao seu trabalho vem ganhando destaque tanto no meio acadêmico como no organizacional. Por isso, a QVT busca humanizar esta relação homem X trabalho, conciliando tantos os interesses dos trabalhadores como os da organização.

Cabe lembrar que nos tempos atuais, de grande competição devido à globalização, o ser humano se torna um fator preponderante para o sucesso e sobrevivência das organizações, pois tanto a qualidade dos produtos como a dos serviços depende das pessoas. Portanto, para se alcançar os objetivos organizacionais é preciso que os trabalhadores estejam felizes, satisfeitos e motivados para o trabalho. Para isso acontecer, as empresas devem criar condições que propiciem esta satisfação de seus empregados. Em outras palavras, deve investir em ações que resultem na melhoria da QVT.

Com a intenção de aferir a QVT dos assistentes sociais, através das 37 questões fechadas, quando questionados acerca dos fatores nos quais este estudo se baseou, referentes às oitos dimensões do modelo proposto por Walton (1973), pode-se concluir que estes profissionais possuem Qualidade de Vida no Trabalho, pois as respostas foram, na sua maioria, positivas. Em algumas questões, como por exemplo, a que tratava da avaliação de seu salário, as respostas foram todas positivas, ou seja, os salários recebidos são considerados



bons. Por unanimidade, a qualidade dos equipamentos foi considerada boa e ótima, bem como a preocupação da empresa com a saúde dos empregados, o relacionamento entre chefia e subordinados, integração no ambiente de trabalho, etc.

No indicador proposto por Walton (1973), intitulado de Constitucionalismo, praticamente predominaram as respostas ótimas e boas, com exceção de duas opiniões, que conceberam as normas e rotinas existentes regulares. O mesmo caso repetiu-se no indicador Relevância social da vida no trabalho.

Com relação às três perguntas abertas, ao serem questionados sobre o significado de QVT, observou-se que os assistentes sociais possuem uma visão clara a respeito do que necessitam ter e fazer para, em conjunto com a organização, alcançarem esta meta. Os diversos depoimentos abordaram: liberdade de expressão, qualidade dos móveis e equipamentos, bom relacionamento entre empregados e chefias, respeito aos direitos trabalhistas, salário adequado, preocupação da empresa com a saúde dos trabalhadores, etc. como pontos-chave de qualidade de vida no trabalho.

Para os assistentes sociais participantes da pesquisa, a QVT é avaliada de forma positiva, ou seja, boa, pois de acordo com as empresas pesquisadas, as mesmas estão oportunizando condições físicas do local de trabalho adequadas para o desenvolvimento das tarefas, bem como estão possibilitando o diálogo entre os empregados e superiores, e principalmente respeitando o trabalho do Serviço Social.

Os participantes percebem o comprometimento da empresa na qual trabalham com a QVT, uma vez que vem desenvolvendo ações que vão ao encontro dos indicadores do modelo de Walton (1973), o qual foi utilizado como referência neste trabalho, a exemplo do ambiente de trabalho adequado, do investimento na saúde do trabalhador, do absenteísmo baixo, da boa remuneração, do respeito aos direitos trabalhistas, do investimento na capacitação dos empregados por meio de cursos e treinamentos, dos benefícios oferecidos, entre outras.

Em suma, na dinâmica com o campo de estudo, pôde-se constatar o quanto é necessário que se identifiquem necessidades que devem ser atendidas no ambiente de trabalho, e que são muitas vezes ignoradas, afetando a motivação para o trabalho e contribuindo para manter a QVT adormecida. Acredita-se que se torna necessário, cada vez mais, as organizações imprimirem condições que promovam um ambiente de abertura e apoio às idéias inovadoras, dando, a cada um, o seu caminho da singularidade.

Desse modo, recomenda-se que as organizações considerem, em sua política de Recursos Humanos, de maneira formal e a partir de acompanhamento e avaliação constantes, parâmetros de qualidade de vida desejáveis, que atendam às necessidades da empresa como um todo, mas que também levem em consideração as especificidades de cada departamento, aperfeiçoando assim um dos requisitos da moderna gestão empresarial, que é a humanização de seus trabalhadores. Um passo assim, por parte da empresa, repercutiria um passo à frente em termos de gestão de recursos humanos.



## REFERÊNCIAS

- ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de Filosofia**. 2.ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998
- ALBORNOZ, S. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 2002.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e Qualidade de Vida**. São Paulo: Dunya, 1997.
- BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de vida no trabalho**: dilemas e perspectivas. Florianópolis: Insular, 1997.
- CASTRO, Manuel Manrique. **História do Serviço Social na América Latina**. 5.ed. São Paulo: Cortez, 2000. Tradução de José Paulo Netto e Balkys Villalobos
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos na empresa**. São Paulo: Atlas, 1994.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campos, 1999.
- COCCO, Giuseppe. **Trabalho e cidadania**: produção e direitos na era da globalização. São Paulo: Cortez, 2000.
- ESTEVÃO, Ana Maria Ramos. **O que é serviço social**. São Paulo: brasiliense, 1984.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Minidicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1977.
- FRISTSCH, Rosângela; ROCHA, Cleonice Silveira da. **Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia**: Conceitos e práticas complementares. In Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, 2002.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GIL, Antônio Carlos. **Projetos de pesquisas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996
- HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 3 ed. Petrópolis: Vozes, 1992.
- HERZBERG, F. Novamente: como se faz para motivar funcionários? In: BERGAMINI, C. W.; CODA, R. (orgs.) **Psicodinâmica da vida motivacional**: motivação e liderança. São Paulo: Atlas, 1997.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. **Renovação e conservadorismo no serviço social**: ensaios críticos. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1997.



IAMAMOTO, Marilda Villela. **Trabalho e indivíduo social**. São Paulo, Cortez, 2001

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em <www.ibge.com>. Acesso em: 28 out. 2003 às 21:15h.

KAUFMANN, José Nicolas. **Turbulência no mundo do trabalho**: Quais são as perspectivas? In. Serviço Social e Sociedade. Nº 69. São Paulo: Cortez. 2002

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnica de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 1986.

LUCCI, Elian Alabi. **Geografia**: o homem espaço global. São Paulo: Saraiva, 1999.

MANCINI, Waldemar. **Fatores motivacionais para o trabalho dos servidores fiscais**. Florianópolis: Insular, 1999.

MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Tradução de Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

MAZZUCCO, Geórgia Damiani. **Qualidade de vida no trabalho**: uma investigação no nível gerencial de uma indústria do setor cerâmico catarinense. Florianópolis: 1999 (Dissertação de Mestrado. Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC).

MENEGASSO, Maria Ester. **Trabalho, Emprego e Ocupação**. [S.L.:S.N.2000, Apostila].

MCGREGOR, Douglas. **O lado humano da empresa**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

MIGLIACCIO FILHO, R. Reflexões sobre o homem e o trabalho. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v.34, n.2, p.18-32, 1994.

MINARELLI, José Augusto. **Empregabilidade**: O caminho das pedras. São Paulo: ed. Gente, 1995.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 17 ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

OLIVEIRA, Heloisa Maria José de. **Assistência Social**: do discurso do Estado à prática do serviço social. 2.ed. Florianópolis: Ed. Da UFSC, 1996.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise do nível gerencial. 2.ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1995.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração**: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalhos de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 1996.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. **Qualidade em Recursos Humanos**. Rio de Janeiro: Senac, 1996.



SIANO, James Alberto (Org.). **Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: Rideel, 2000.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em Educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VIANNA, Marco Aurélio. **Que crise é esta?** Atributos da empresa burocrática. São Paulo: Gente, 1998.

VICENTINO, Cláudio. **História geral**. São Paulo: Scipione, 1997.

VICENTINO, Cláudio; DORIGO, Gianpaolo. **História para o ensino médio**: história geral e do Brasil. São Paulo: Scipione, 2001.

VIEIRA, Balbina Ottoni. **História do serviço social**: contribuição para a construção de sua teoria. 3.ed. Rio de Janeiro: Agir, 1980

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento organizacional**: criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 1999.

## **APÊNDICE**



## QUESTIONÁRIO

O presente questionário é parte integrante do Trabalho de Conclusão de Curso da Universidade Federal de Santa Catarina do curso de Serviço Social, e tem por objetivo colher dados para que se possa mapear a Qualidade de Vida no Trabalho para os assistentes sociais.

Assim, conta-se com o apoio e colaboração de todos os profissionais selecionados para a realização deste.

Obrigada!

### Dados pessoais:

Nome: \_\_\_\_\_

Local de trabalho: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: ( ) F ( ) M Tempo de casa: \_\_\_\_\_

Estado civil: ( ) Casado ( ) Solteiro ( ) Divorciado ( ) Outros

Tem filhos: ( ) Não ( ) Sim Quantos: \_\_\_\_\_

Exerce outra atividade além deste serviço: ( ) Não ( ) Sim Qual: \_\_\_\_\_

### 1 - Compensação justa e adequada

1.1 - Como você avalia seu salário?

- ( ) Ótimo ( ) Regular  
( ) Bom ( ) Péssimo

1.2 - Existe equidade na remuneração em relação aos seus colegas que exercem a mesma função?

- ( ) Sim ( ) Não

1.3 - Com base no salário dos profissionais de Serviço Social de outras empresas, como você avalia o seu?

- ( ) Ótimo ( ) Regular  
( ) Bom ( ) Péssimo

### 2 - Condições de trabalho

2.1 - Qual a sua carga horária de trabalho?

- ( ) 30 horas semanais ( ) 44 horas semanais  
( ) 40 horas semanais ( ) Outra: \_\_\_\_\_

2.2 - Como fica distribuída sua carga horária?

- ( ) De segunda-feira à sexta-feira  
( ) De segunda-feira a sábado  
( ) Outro. Qual?: \_\_\_\_\_

2.3 - A quantidade de horas trabalhadas é suficiente para a realização das tarefas com bom nível de desempenho?

- ( ) Sempre ( ) Quase sempre ( ) Nunca

2.4 - Como você avalia sua jornada de trabalho?

- ( ) Muito alta ( ) Baixa ( ) Normal ( ) Alta ( ) Muito baixa

2.5 - De que forma você se desloca até seu trabalho?

- ( ) Caminhando ( ) Bicicleta ( ) Carona  
( ) Ônibus ( ) Carro próprio

2.6 - Qual sua avaliação referente à qualidade dos móveis e equipamentos, tais como telefone, computador, mesa, cadeira, etc. do seu local de trabalho?

- ☐ Ótimo                      ☐ Regular  
☐ Bom                        ☐ Péssimo

2.7 - Qual sua avaliação referente à quantidade dos equipamentos existentes na empresa para o desenvolvimento de seu trabalho?

- ☐ Ótimo                      ☐ Regular  
☐ Bom                        ☐ Péssimo

2.8 - Como você avalia o ambiente térmico (temperatura), luminosidade e ventilação de seu local de trabalho?

- ☐ Ótimo                      ☐ Regular  
☐ Bom                        ☐ Péssimo

2.9 - Com relação a barulhos externos e de equipamentos, como você avalia seu local de trabalho?

- ☐ Ótimo                      ☐ Regular  
☐ Bom                        ☐ Péssimo

2.10 - Como você avalia a preocupação da empresa com a saúde dos funcionários?

- ☐ Ótimo                      ☐ Regular  
☐ Bom                        ☐ Péssimo

2.11 - Você considera sua carga de trabalho físico e mental:

- ☐ Muito alta                      ☐ Baixa                      ☐ Normal  
☐ Alta                              ☐ Muito baixa

2.12 - Como você avalia o nível de estresse de seu dia de trabalho?

- ☐ Muito alta                      ☐ Baixa                      ☐ Normal  
☐ Alta                              ☐ Muito baixa

### 3 - Uso e desenvolvimento de capacidade

3.1 - A liberdade de expressão com seus superiores e colegas é:

- ☐ Ótima                      ☐ Regular  
☐ Boa                        ☐ Péssima

O que poderia ser feito para melhorar?

\_\_\_\_\_

3.2 - Você sente-se realizado com seu trabalho?

- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Nunca

3.3 - Você possui conhecimento pleno de seu trabalho?

- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Nunca

3.4 - As suas habilidades são utilizadas na empresa fora de seu setor e/ou divisão?

- ☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Nunca

De que forma?: \_\_\_\_\_



3.5 - Há avaliação de desempenho dos funcionários da empresa?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Nunca

Caso positivo, como ocorre?: \_\_\_\_\_

#### 4 - Oportunidade de crescimento e segurança

4.1 - Existe possibilidade de ascensão na empresa?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Nunca

4.2 - A empresa investe em programas de capacitação aos funcionários com relação ao crescimento pessoal, como: treinamento, bolsa de estudo, cursos, etc.?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Nunca

Especifique: \_\_\_\_\_

4.3 - Na sua opinião, existe estabilidade de emprego na empresa?

☐ Sim      ☐ Não      ☐ Não sabe responder

#### 5 - Integração social na organização

5.1 - A empresa oferece as mesmas oportunidades de promoção, transferência e reclassificação a todos os funcionários sem distinção de raça, cor, religião e sexo?

☐ Sempre      ☐ Quase sempre      ☐ Nunca

5.2 - Como é seu relacionamento com a chefia e subordinados?

☐ Ótimo      ☐ Regular  
☐ Bom      ☐ Péssimo

5.3 - Como você considera sua integração no ambiente de trabalho?

☐ Ótima      ☐ Regular  
☐ Boa      ☐ Péssima

#### 6 - Constitucionalismo

6.1 - Em relação ao respeito aos direitos trabalhistas, a empresa enquadra-se como?

☐ Ótima      ☐ Regular  
☐ Boa      ☐ Péssima

6.2 - Como você avalia o respeito que seus colegas têm para com você na empresa?

☐ Ótimo      ☐ Regular  
☐ Bom      ☐ Péssimo

6.3 - Qual sua avaliação em relação à liberdade que você tem de expressar sua opinião com seu superior?

☐ Ótima      ☐ Regular  
☐ Boa      ☐ Péssima

6.4 - Como você avalia a clareza das normas e rotinas apresentadas na empresa?

☐ Ótima      ☐ Regular  
☐ Boa      ☐ Péssima

**7 - Trabalho e espaço total de vida**

7.1 - Você consegue fazer separação dos seus problemas e atividades domésticas com suas atividades e problemas no seu local de trabalho?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Nunca

7.2 - Sua classificação em relação à atividade física diária:

☐ Não faço nenhuma atividade  
☐ Realizo pouca atividade física  
☐ Realizo atividade física moderada  
☐ Realizo atividade física intensa

7.3 - Caso você faça atividades físicas, especifique quais.

---

**8 - Relevância social da vida no trabalho**

8.1 - E você, de um modo geral, como visualiza a empresa?

☐ Ótima ☐ Regular  
☐ Boa ☐ Péssima

8.2 - Na sua opinião, qual a imagem que a comunidade tem da empresa?

☐ Ótima ☐ Regular  
☐ Boa ☐ Péssima

8.3 - Como você avalia os serviços que a empresa presta para a comunidade?

☐ Ótimo ☐ Regular  
☐ Bom ☐ Péssimo

8.4 - Qual sua avaliação da política de RH para com os funcionários?

☐ Ótima ☐ Regular  
☐ Boa ☐ Péssima

**9 - Significado de Qualidade de Vida de Trabalho**

9.1 - O que é para você Qualidade de Vida no Trabalho - QVT?

9.2 - Como você avalia a QVT no seu setor e na empresa?

9.3 - Na sua opinião, quais são os indicadores de que a empresa está comprometida com a QVT?